

JUIN 2023

RAPPORT DE RECHERCHE

N° 54

Evaluation du service citoyen : développement personnel et cohésion sociale au cœur des changements pour ses jeunes participants

RÉSUMÉ

Le Gouvernement wallon finance la mise en œuvre du service citoyen et a confié son évaluation à l'IWEPs. La finalité de l'évaluation est d'apprécier dans quelle mesure le principe fondamental du service citoyen et ses quatre objectifs opérationnels ont été atteints : pratiquer un brassage social et culturel, favoriser le développement personnel des jeunes, encourager l'exercice d'une citoyenneté engagée, renforcer la solidarité et augmenter la cohésion sociale. Comment ? En effectuant une comparaison « avant-après » et une analyse de contribution.

Les résultats montrent qu'une forme de mixité, prérequis au brassage, est présente au sein des promotions de jeunes du service citoyen, même si elle n'est pas le reflet de celle prescrite par la Plateforme pour le service citoyen (PSC). Quant au brassage, il est essentiellement organisé par l'équipe pédagogique de la PSC, qui, durant les activités entre jeunes, veille à créer des sous-groupes composés de jeunes différents et encourage les interactions entre eux.

Sur le plan du développement personnel, la participation des jeunes

au service citoyen augmente leur confiance en eux et améliore leur projet personnel et professionnel. De plus, les jeunes qui ont fait un service citoyen se sentent davantage prêts à chercher un emploi.

En matière de citoyenneté engagée, des jeunes développent leur connaissance et leur conscience citoyenne. Sur le plan de la solidarité, le sentiment d'être utile en aidant les autres est pointé comme un changement majeur.

Le service citoyen est l'occasion de recréer du lien social pour des jeunes isolés depuis longtemps. Par ailleurs, le service citoyen a facilité l'accès à des droits fondamentaux de plusieurs jeunes : reprise d'études, formation, insertion à l'emploi ou accès à l'aide sociale par exemple.

En conclusion, le service citoyen est profitable pour les jeunes qui s'y engagent, en particulier en matière de développement personnel et de cohésion sociale. Nous recommandons par conséquent au Gouvernement wallon de prévoir un financement structurel du service citoyen.

COLOPHON

Auteur : **Mathieu Mosty** (IWEPS)

Édition : **Evelyne Istace** (IWEPS)

Editeur responsable : **Sébastien Brunet** (IWEPS)

Dépôt légal : D/2023/10158/7

Création graphique : **Deligraph**
<http://deligraph.com>

Reproduction autorisée, sauf à des fins commerciales,
moyennant mention de la source.

IWEPS

Institut wallon de l'évaluation, de la
prospective et de la statistique

Route de Louvain-La-Neuve, 2
5001 BELGRADE - NAMUR

Tel : 081 46 84 11

<http://www.iweeps.be>

info@iweeps.be

Remerciements

L'évaluation du service citoyen représente un travail de longue haleine impliquant de multiples expertises et acteurs que nous souhaitons remercier ici.

Mes remerciements s'adressent d'abord aux jeunes volontaires qui ont pris le temps de participer à cette évaluation en complétant des questionnaires et/ou en prenant part à des entretiens individuels.

L'évaluation n'aurait pas pu être menée à bien sans le plein soutien des travailleurs et dirigeants de la Plateforme, qui ont contribué de différentes manières à sa réalisation : définition des questions de recherche, construction des questionnaires et suivi des réponses, aménagements du dossier d'inscription, mise à disposition de bases de données administratives, élaboration des guides d'entretien, mise en relation entre l'IWEPS et les jeunes pour la tenue d'entretiens, participation à des entretiens individuels ou collectifs. Qu'ils soient toutes et tous chaleureusement remerciés.

À l'IWEPS, la précieuse implication de Baptiste Feraud, Dominique Fasbender et Thierry Bornand sur les aspects statistiques de cette évaluation a pleinement contribué à son aboutissement. Je les remercie pour cela. Ma gratitude s'adresse aussi à Muriel Janssens, pour son travail titanesque de retranscription des entretiens. Je remercie également Sile O'Dorchai (directrice scientifique) et Sébastien Brunet (Administrateur général) pour leurs paroles et leurs actes soutenant, ainsi que pour leur relecture attentive des versions intermédiaires de ce rapport. Ma reconnaissance va également à Évelyne Istace et Aurélie Hendrickx pour leurs efforts afin de rendre ce rapport agréable à la lecture et d'en assurer la communication.

Enfin, je remercie Carine Jansen (SPW) et Patrick Italiano (ULiège) pour leurs apports à différents moments importants de cette évaluation.

Table des matières

Remerciements.....	3
1. Introduction	5
2. Description du service citoyen	7
2.1. Raison d'être.....	7
2.2. Positionnement.....	10
2.3. Contenu.....	12
3. Caractéristiques de l'évaluation.....	19
3.1. Approche participative.....	19
3.2. Finalité instrumentale et questions de recherche.....	21
3.3. Designs, méthodes et cadres théoriques mixtes.....	22
3.4. Comparaison avant-après.....	23
3.5. Analyse de contribution	30
3.6. Contexte de la mission d'évaluation.....	36
4. Résultats de l'évaluation.....	39
4.1. Dans quel cadre s'inscrit le service citoyen ?	39
4.2. Comment se déroule le parcours des jeunes en service citoyen ?.....	41
4.3. Quel est le profil des jeunes volontaires et dans quelle mesure la mixité de genre, sociale et culturelle est-elle rencontrée au sein des promotions du service citoyen ?	55
4.4. Le service citoyen favorise-t-il le développement personnel des jeunes ?	68
4.5. Le service citoyen encourage-t-il l'exercice d'une citoyenneté engagée et renforce-t-il la solidarité ?	91
4.6. Le service citoyen augmente-t-il la cohésion sociale ?	99
4.7. De quelle manière les facteurs externes au service citoyen contribuent-ils aux changements observés chez les jeunes qui y ont participé ?	111
4.8. De quelle manière les changements en matière de développement personnel, de citoyenneté engagée, de solidarité et de cohésion sociale s'articulent-ils ?.....	121
5. Conclusions et recommandations.....	129
5.1. Conclusions	129
5.2. Recommandations.....	132
6. Références.....	133

1. Introduction

La Déclaration de politique régionale 2017-2019 prévoit que « *Le Gouvernement amplifiera les initiatives en faveur du service citoyen, en permettant à un plus grand nombre de jeunes d'y avoir accès et en favorisant l'orientation des jeunes vers ces activités* ». À cet effet, le Gouvernement wallon et la Plateforme pour le service citoyen (opérateur de la mise en œuvre du service citoyen en Wallonie) ont signé en 2018 une convention-cadre pour le lancement d'un service citoyen en Wallonie. Cette convention-cadre couvre la période allant de septembre 2018 à août 2021.

Le Gouvernement wallon formé à la suite des élections de 2019 annonce dans sa Déclaration de politique régionale 2019-2024 vouloir « *Poursuivre les efforts visant à développer le service citoyen* »¹. Il a signé en 2020 une seconde convention-cadre avec la Plateforme. Cette nouvelle convention remplace et annule la première. Un changement notable est la réduction de l'objectif du nombre de jeunes volontaires en service citoyen (de 1 500 dans la première convention à 900 dans la seconde), conséquence d'un budget global raboté.

Afin de permettre le développement et la montée en puissance du service citoyen, trois phases structurent la durée de cette seconde convention-cadre. Ces phases s'accompagnent d'objectifs chiffrés formulés en nombre de jeunes qui entament un service citoyen :

- La première période (du 1^{er} septembre 2018 au 31 août 2019) correspond à une phase de transition consistant à créer les conditions nécessaires à une augmentation significative de l'offre des lieux d'accueil pour les jeunes, à un élargissement des domaines couverts correspondant davantage aux compétences de la Wallonie² et à un choix plus large de lieux partenaires d'accueil (et donc du choix disponible des types de missions pour les jeunes). Pendant cette première période, 100 jeunes entameront un service citoyen ;
- La deuxième période (du 1^{er} septembre 2019 au 31 août 2020) est celle du développement et devrait permettre à 400 jeunes, en août 2020, d'avoir réalisé leur service citoyen. L'équipe professionnelle de la Plateforme sera alors renforcée, de façon à permettre une amplification rapide du programme. L'effort d'augmentation des lieux d'accueil sera poursuivi. Ces éléments sont identifiés comme facteur-clé du succès, étant donné la nécessité d'une approche individuelle et personnalisée ;
- Enfin, la troisième période (prévue du 1^{er} septembre 2020 au 31 décembre 2021) est celle d'une stabilisation du dispositif qui vise à maintenir à 400 le nombre de jeunes effectuant un service citoyen en Wallonie³.

L'évaluation porte sur le service citoyen tel qu'il a été progressivement mis en œuvre sur la période couverte par cette seconde convention-cadre.

¹ Le Plan de relance de la Wallonie (2021-2024), via son projet 37 « *Mener une réflexion sur les incitants aux expériences de vie formatrices* », entend également réserver des budgets à la mise en œuvre du service citoyen.

² La Wallonie s'entend ici comme un niveau de pouvoir régional dans un état fédéral.

³ La seconde convention-cadre a été prolongée par un avenant, pour une quatrième période se terminant le 31 août 2022, ce qui portait le nombre minimum de jeunes effectuant un service citoyen à un total de 1 300 jeunes sur quatre ans.

Encadré 1 : Le mandat d'évaluation de l'IWEPS

Il est prévu dans la note au Gouvernement relative au lancement du service citoyen en Wallonie et dans la seconde convention-cadre qu'une « *évaluation approfondie réalisée par l'IWEPS* » clôturera la période couverte par cette convention. L'IWEPS se voit ainsi confier la mise en œuvre d'une démarche évaluative indépendante qui a abouti à la publication du présent rapport d'évaluation.

L'ambition de l'évaluation est d'apprécier dans quelle mesure les quatre objectifs opérationnels du service citoyen et son principe fondamental ont été atteints :

- Augmenter la cohésion sociale ;
- Encourager l'exercice d'une citoyenneté engagée ;
- Renforcer la solidarité ;
- Favoriser le développement personnel des jeunes ;
- Pratiquer un brassage social et culturel (principe fondamental).

L'évaluation ne questionne pas l'impact du service citoyen sur les structures du non marchand (et leurs bénéficiaires) qui accueillent les jeunes ni l'impact sociétal qui pourrait être atteint par le service citoyen si une « *masse critique* » de jeunes y participaient. Elle n'apprécie pas non plus les progrès de la Plateforme vers son objectif d'institutionnalisation du dispositif.

C'est une comparaison de la situation des jeunes avant et après leur participation au service citoyen (comparaison « avant-après ») et une analyse de contribution qui ont été mises en œuvre pour juger de l'atteinte de ces quatre objectifs et du principe fondamental de brassage social et culturel. Le comité d'accompagnement du service citoyen (chargé du suivi de la convention-cadre et des engagements de la Plateforme) a demandé à l'IWEPS de lui fournir un premier rapport d'évaluation présentant les résultats provisoires de la comparaison « avant-après » en janvier 2022. Ensuite, en prévision de la fin de la seconde convention (fixée au 31 août 2022), le comité d'accompagnement a demandé à l'IWEPS de lui transmettre pour juin 2022 un rapport établissant les résultats définitifs de la comparaison « avant-après », afin de disposer d'informations utiles pour décider de la trajectoire (principalement budgétaire) à imprimer à ce dispositif. Dans la foulée de la fin de la seconde convention, le Gouvernement wallon et la Plateforme ont signé en septembre 2022 une troisième convention. Elle se clôturera en juin 2025 et a pour objectifs de permettre à un peu plus de 1 500 jeunes d'effectuer un service citoyen.

Le présent rapport, publié en juin 2023, intègre les résultats de l'analyse de contribution à ceux de la comparaison « avant-après » et constitue le rapport final de l'évaluation du service citoyen.

Après cette introduction, le chapitre 2 sera consacré à une description du service citoyen. Puis, nous définirons les caractéristiques de l'évaluation : finalité, questions de recherche, méthodes. Dans le quatrième chapitre, les réponses aux questions de recherche seront développées. Les conclusions et recommandations forment le chapitre final de ce rapport.

2. Description du service citoyen

L'objectif de ce chapitre est d'apporter au lecteur de l'information sur l'objet de l'évaluation, le service citoyen⁴, tel que conçu et mis en œuvre en Wallonie par la Plateforme dédiée. Dans le cas du service citoyen, la politique publique et l'opérateur de sa mise en œuvre sont fortement intégrés : d'une part, le nom de l'opérateur et celui de la politique publique se confondent et, d'autre part, le service citoyen est le seul dispositif mis en œuvre par la Plateforme. Une présentation de la Plateforme est proposée en annexe 1.

Ce chapitre contient trois sections. La première développe les besoins des jeunes auxquels les services citoyens (en général) ont l'ambition de répondre (par exemple, besoin d'un espace de transition entre l'école et la vie active ou besoin d'un cadre bienveillant libéré d'injonctions institutionnelles). La seconde section évoque les objectifs du service citoyen et analyse son positionnement par rapport aux autres politiques qui ont des objectifs similaires (cohérence). Enfin, la troisième section répond à la question : qu'est-ce que le service citoyen en Wallonie ? Une description de ce dispositif est alors fournie : définition, durée, champ d'application, activités, parties prenantes et leur rôle seront tour à tour détaillés.

2.1. RAISON D'ÊTRE

Évoquant l'émergence ces dernières années des programmes de services citoyens en Europe et dans le monde, la note au Gouvernement wallon sur le lancement du service citoyen en Wallonie y voit une réponse « *aux besoins d'expérimentation et de transition des jeunes vers la vie active et à leur besoin de vivre dans une société plus inclusive* ». Que penser de cet extrait ? La littérature scientifique et grise à propos du service civique ainsi que les publications de la Plateforme pour le service citoyen ou des enquêtes auprès de jeunes à propos de l'émergence d'un service civique (et en particulier du service citoyen belge) s'articulent autour d'un dénominateur commun : cette émergence **est une réponse à des besoins nombreux et insuffisamment satisfaits de la jeunesse**.

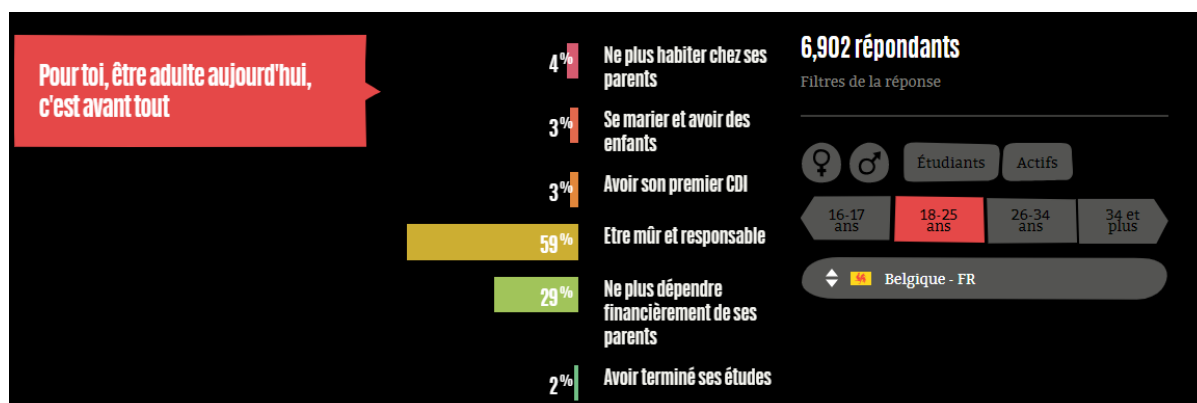
À propos de la jeunesse et des jeunes, nous rejoignons Bourdieu (1978) lorsqu'il explique que « *c'est par un abus de langage formidable que l'on peut subsumer sous le même concept des univers sociaux qui n'ont pratiquement rien en commun* ». Nous considérons donc la jeunesse (ou les jeunes) davantage comme un cycle de vie décisif constitué de situations très diverses que comme une catégorie homogène ou spécifique définissable par une tranche d'âge. En ce sens, nous nous alignons sur la définition que propose Becquet (2011) : « *la jeunesse peut être définie comme l'âge des possibles, comme l'âge des choix et des incertitudes. La jeunesse est une période d'expérimentation, une phase d'apprentissage progressif des responsabilités, de construction des rôles professionnels, familiaux, mais aussi des rôles citoyens, pendant laquelle se forment à la fois l'indépendance dans sa dimension matérielle et l'autonomie dans son aspect identitaire* ». Les répondants au questionnaire « *Génération Quoi* »⁵ âgés de 18 à 25 ans (tranche d'âge des jeunes en service citoyen) ne disent d'ailleurs pas autre chose. À la proposition : « *Pour toi, être adulte aujourd'hui, c'est avant tout...* », six jeunes sur dix répondent « *être mur et responsable* » et trois sur dix répondent « *ne plus dépendre financièrement des parents* », ramenant les concepts d'acquisition

⁴ Différentes appellations existent pour évoquer des dispositifs similaires au service citoyen belge. On parle de service civil lorsqu'il est le pendant du service militaire ; de service civique lorsqu'il est institutionnalisé et volontaire et de service citoyen lorsqu'il est le produit d'initiative associative (Charlet, 2015). La suite du texte mentionne indifféremment ces trois appellations.

⁵ Les informations relatives à l'enquête « *Génération Quoi* » (menée entre mai et juillet 2016 sur des jeunes entre 18 et 34 ans) sont disponibles sur <http://generation-quoi.rtbf.be/page/a-propos>. Précisons que les données brutes de l'enquête ont été pondérées par sexe, âge et niveau d'étude afin d'en améliorer la représentativité par rapport à la population étudiée.

du sens des responsabilités et d'indépendance matérielle évoqués ci-dessus comme à la fois phase finale de la jeunesse et entrée dans la vie adulte.

Figure 1 : Résultats de l'enquête « Génération Quoi » - Être adulte

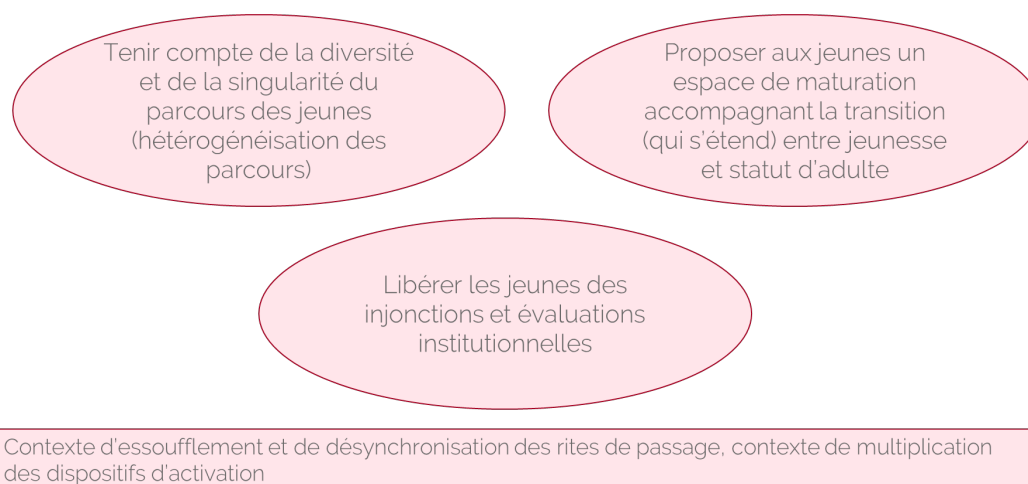


Source : Génération Quoi, RTBF (2016)

Avant de passer en revue les besoins des jeunes, précisons que ceux-ci émergent dans un contexte d'essoufflement et de désynchronisation des rites de passage⁶. À ces deux phénomènes s'ajoute le renforcement progressif du modèle de l'État social actif, en particulier via la multiplication des dispositifs d'activation à destination des jeunes. Le lecteur qui souhaite creuser ces aspects contextuels trouvera des développements à ce sujet à l'annexe 2.

Nous ne hiérarchisons pas les besoins car leur importance s'exprime différemment selon les individus. Ces besoins des jeunes sont principalement exprimés par les sociologues de la jeunesse ou des membres de la Plateforme du service citoyen.

Graphique 1 : Besoins des jeunes à la base de l'émergence des services citoyens



L'essoufflement et la désynchronisation des rites de passage entraînent une « *multiplication de situations intermédiaires avant le parachèvement du processus d'indépendance* » (Van de Velde, 2008).

⁶ L'essoufflement des rites de passage fait référence à la perte d'influence de cadres jusqu'alors considérés comme « *structurants* » pour la jeunesse (l'école et la religion par exemple) ; la désynchronisation des rites de passage évoque la diversité de plus en plus grande des trajectoires des jeunes, loin d'une succession d'étapes qui représentent de moins en moins la norme, à savoir : baptême, communion, confirmation, fin des études, emploi, mariage, achat d'une maison, premier enfant, etc.

Les parcours des jeunes deviennent de plus en plus diversifiés, fragmentés et faits d'aller et retour fréquents et de changements réguliers entre différents états (en couple ou célibataire, en emploi ou non, etc.). On passe de parcours homogènes – études, entrée dans la vie active avec un travail stable, mariage, enfant - à des parcours très diversifiés : on peut être jeune scolarisé ou en décrochage, en couple ou célibataire, avec ou sans enfant, au chômage ou employé, indépendant, précaire, boursier, urbain, rural, etc. **Les jeunes ont besoin qu'on tienne compte de la singularité de leur parcours.** Or, c'est précisément ce que propose le service citoyen : partir de là où se trouve le jeune et tenir compte de ses ressources et de son histoire.

Cet essoufflement et cette désynchronisation des rites de passage entraînent également un report du passage du jeune au statut d'adulte⁷. Pour évoquer ce report, la Plateforme, reprenant les termes de sociologues de la jeunesse, parle de dilatation de l'espace de transition, l'associant à un besoin du jeune « *de s'expérimenter et de s'affirmer dans l'entre-deux particulier que constitue la période située entre la fin de la scolarité obligatoire et l'entrée dans la vie active* »⁸. La Plateforme ajoute que « *depuis plusieurs décennies, cette période s'allonge et se vit difficilement pour de plus en plus de jeunes dans un monde en perte de repères* »⁹. Elle illustre cette dilatation en comparant de façon caricaturale un jeune homme il y a près d'un siècle et un jeune homme aujourd'hui : il y a un siècle un jeune homme était marié à 25 ans, père de plusieurs enfants et engagé dans une carrière professionnelle peu encline au changement jusqu'à la fin de sa vie. Aujourd'hui, à 30 ans, de nombreux jeunes vivent toujours chez leurs parents, et se demandent ce qu'ils vont faire de leur vie (Ronveaux *et al.*, 2019). Ils ont donc **besoin d'un espace de maturation accompagnant cette transition qui s'étend entre jeunesse et statut d'adulte** et le service citoyen se propose d'être cet espace.

Les jeunes « *constituent le cœur de cible des politiques d'activation et des dispositifs d'insertion* » (BIEF, 2016). Or, de nombreux jeunes n'y trouvent pas leur compte. Certains d'entre eux **ressentent le besoin d'être libérés des injonctions et des évaluations imposées par ces politiques d'activation et dispositifs d'insertion.** Le service citoyen a pour intention d'offrir un cadre bienveillant, où le jeune a le droit à l'erreur et peut se développer, libéré de toute pression du travail (ou familiale, sociale), délivré de toute injonction et de toute évaluation : « *Vivre des expériences gratifiantes et valorisantes permet en effet pour le jeune de recréer son estime de soi, son respect de soi et sa confiance en soi* » (BIEF, 2016).

À ces trois besoins des jeunes s'en associent d'autres auxquels le service citoyen a l'ambition de répondre : par exemple, besoin de bouger, de se sentir utile, de retrouver une confiance dans les institutions ou besoin de retrouver une image positive de soi-même.

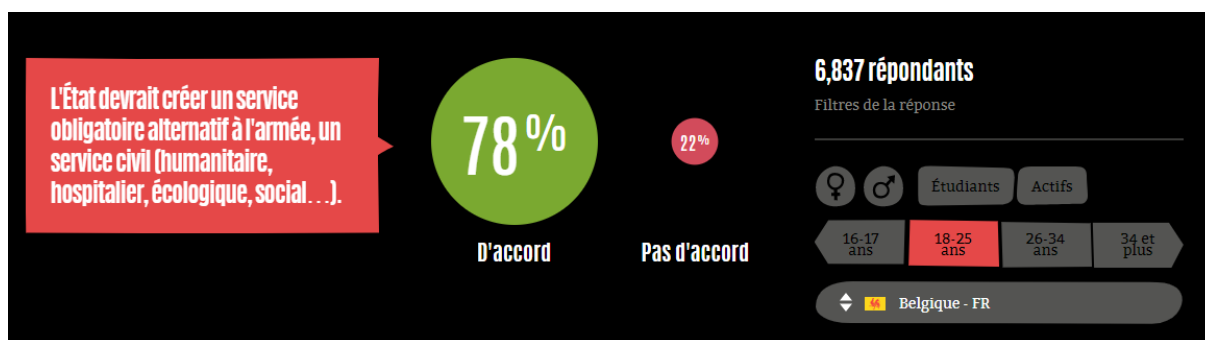
Nous terminons cette section relative aux besoins des jeunes en faisant part des résultats d'une question de l'enquête « *Génération Quoi* » : les jeunes répondants de 18 à 25 ans sont en faveur d'une création par l'État d'une sorte de service citoyen. En effet, 78% des répondants sont d'accord avec la proposition suivante : « *L'État devrait créer un service obligatoire alternatif à l'armée, un service civil (humanitaire, hospitalier, écologique, social)* ».

⁷ L'allongement de la durée moyenne des études participe également à ce report du passage du jeune au statut d'adulte. En effet, un nombre croissant de jeunes se lancent dans des études de plus en plus qualifiantes (et de plus en plus longues), en se basant sur le fait qu'un diplôme élevé réduit la probabilité d'être au chômage. Cet allongement de la durée moyenne des études ne doit cependant pas faire oublier que des jeunes (des garçons pour la grande part) décrochent du système scolaire de plus en plus tôt.

⁸ Rapport d'activité de la Plateforme pour le service citoyen (2017).

⁹ *Ibid.*

Figure 2 : Résultats de l'enquête « Génération Quoi » - Création d'un service obligatoire alternatif à l'armée



Source : Génération Quoi, RTBF (2016)

Au-delà des besoins des jeunes, le service citoyen souhaite rencontrer un besoin « *sociétal* ». Le brassage social du service citoyen a une double fonction : celle, déjà évoquée plus haut, de considérer le jeune dans sa singularité (dimension individuelle), et également de participer au renforcement de la cohésion sociale (dimension collective) : « *Ce brassage n'est pas une position dogmatique, mais bien un élément de cohésion sociale indispensable aujourd'hui. Les récents faits divers mettant en lumière une montée de l'intolérance ou du racisme, mais aussi des extrêmes et du repli sur soi, attestent de l'urgence d'agir. Connaître l'autre dans sa différence, sortir de la « bulle sociale » homogène dans laquelle chacun a tendance à évoluer, casser les murs qui de facto existent entre les jeunes du fait de leurs milieux sociaux ou origines culturelles est probablement le meilleur moyen d'agir, et le service civique est le cadre idéal de ce brassage car il fédère autour d'une action solidaire et dans une dynamique positive* » (Waserman, 2014).

Comme le résume Farrell (2008), « *Rendre possible le sentiment de bien-être passe par une évolution des politiques d'incitation à l'augmentation de la consommation vers des politiques d'incitation au renforcement des contacts et des liens sociaux. Face à la pénurie de « biens relationnels », les citoyens sont demandeurs de politiques institutionnelles favorisant des espaces de rencontre et d'agrégation sociale* ».

Enfin, et c'est un point de vue très abordé en France, le service civique pourrait également répondre à des besoins de main-d'œuvre des entreprises du non marchand. En effet, dans un contexte de restriction budgétaire, de mise en concurrence de plus en plus fréquente (au détriment de la subvention publique) et de missions de plus en plus nombreuses, la possibilité de disposer d'une main-d'œuvre à moindre coût est tentante pour ces entreprises. Or, selon ses concepteurs et selon les organisations syndicales, un service civique ne peut en aucun cas s'assimiler à du sous-emploi. Notons qu'en Belgique, le service citoyen a mis en place plusieurs garde-fous pour limiter ce risque (cf. section 2.3.3).

2.2. POSITIONNEMENT

Au-delà de sa finalité institutionnelle (créer un cadre légal institutionnalisant le service citoyen en Belgique pour les jeunes âgés de 18 à 25 ans), la Plateforme vise quatre objectifs opérationnels¹⁰ en Wallonie. Ces quatre objectifs opérationnels, orientés vers les jeunes volontaires, sont référencés dans la note au Gouvernement wallon sur le lancement du service citoyen en Wallonie ainsi que dans les deux conventions-cadres signées entre le Gouvernement wallon et la Plateforme. Dans la

¹⁰ À sa création, la Plateforme avait uniquement un objectif d'institutionnalisation du service citoyen en Belgique. Les objectifs opérationnels ont été définis plus tard.

suite de la section, nous tiendrons compte de la seconde convention-cadre, d'application depuis 2020 et jusqu'au 31 août 2022. Ces quatre objectifs sont :

- **Augmenter la cohésion sociale ;**
- **Encourager l'exercice d'une citoyenneté engagée ;**
- **Renforcer la solidarité ;**
- **Favoriser le développement personnel des jeunes¹¹.**

Dans la note au Gouvernement sur le lancement du service citoyen en Wallonie, un objectif indirect de transition vers la vie active est accolé à l'objectif de développement personnel. La Plateforme estime qu'il ne s'agit pas d'un objectif affiché du service citoyen. Toutefois, dans un souci de capter la diversité des effets du service citoyen, l'évaluation comptabilise cet objectif indirect dans son champ d'investigation.

La convention, qui est le seul document qui lie contractuellement le Gouvernement wallon et la Plateforme pour le service citoyen, ajoute un cinquième objectif opérationnel au service citoyen :

- **Pratiquer un brassage social et culturel.**

D'autres politiques publiques que le service citoyen - à tous les niveaux de pouvoir - font de ces objectifs leur cheval de bataille. Nous ne prétendons pas ici à l'exhaustivité. L'idée n'est pas de lister l'ensemble des politiques publiques qui peu ou prou ont des objectifs partagés avec ceux du service citoyen, mais plutôt de positionner le service citoyen dans un ensemble constitué de politiques publiques avec des objectifs similaires. Nous développons cette section en débutant au niveau européen et en terminant par le niveau local, en passant par les niveaux national et régional.

L'Union européenne offre depuis plusieurs années la possibilité aux jeunes de faire du volontariat. Le Corps Européen de Solidarité (qui s'appuie sur le service volontaire européen) est « *un programme de financement de l'Union européenne qui vise à donner aux jeunes la possibilité de faire du volontariat, de travailler, de se former ou de gérer leurs propres projets de solidarité pour aider des communautés dans toute l'Europe* »¹². Solidarité, engagement, volontariat sont les maîtres-mots de ce programme.

Onze pays européens possèdent leur programme de service civique/citoyen. La Plateforme note d'ailleurs que « *les six dispositifs de service civique/citoyen européens proposés aux jeunes sur base volontaire et fondés sur des valeurs et des méthodes renouvelées, sont apparus au sein des six pays fondateurs de l'Union européenne* » (Ronveaux *et al.*, 2019). Depuis 2015, ces programmes de services civiques/citoyens à travers l'Europe sont d'ailleurs reconnus par l'Europe comme faisant partie d'un des trois types d'actions innovantes en matière de mise en œuvre de la Garantie pour la Jeunesse.

En Belgique, la Plateforme pour le service citoyen est active dans les trois régions du pays, avec un ancrage plus marqué en Wallonie et à Bruxelles qu'en Flandre.

En Wallonie, les initiatives telles qu'« *Été solidaire* » ou les Plans de Cohésion Sociale (PCS) ont pour vocation partagée avec le service citoyen d'augmenter la cohésion sociale. La solidarité et la coresponsabilité sont au cœur de ces plans. Les services d'insertion sociale (SIS) ont pour objectif de permettre à autrui de rompre l'isolement, d'améliorer sa qualité de vie et de créer du lien par le

¹¹ Les concepts de développement personnel, de citoyenneté, de solidarité et de cohésion sociale sont définis par la Plateforme. Ces définitions sont reprises à l'annexe 5.

¹² Source : https://europa.eu/youth/solidarity/faq_fr, page consultée le 26 juin 2020.

biais d'activités collectives. Les centres d'insertion socioprofessionnels (CISP) recourent à une pédagogie spécifique pour permettre aux stagiaires d'acquérir des compétences générales et techniques, tout en bénéficiant d'un accompagnement psychosocial.

En Fédération Wallonie-Bruxelles, les écoles dispensent des cours de philosophie et de citoyenneté, dont l'objectif est d'éduquer « *à la fois à la capacité de vivre ensemble de manière harmonieuse dans la société et à la capacité de se déployer à la fois comme personne et comme citoyen, sujet de droits et de devoirs, libre, responsable, solidaire, autonome, inséré dans la société et capable d'esprit critique et de questionnement philosophique* »¹³. Le champ lexical mobilisé est très proche de celui du service citoyen.

À Liège et à Namur, l'ASBL Solidarité, membre fondatrice de la Plateforme pour le service citoyen, met en œuvre un dispositif très proche de celui de la Plateforme : activités de volontariat, temps de formation et de sensibilisation et une étape de maturation personnelle. D'autres ASBL sont actives dans ce domaine, avec une proximité plus ou moins grande par rapport au service citoyen dispensé par la Plateforme : ASMAE, Centre Vidéo de Bruxelles, La Chaloupe, etc.

On le voit, les politiques de développement personnel, de solidarité, de citoyenneté engagée et de cohésion sociale ne sont pas l'apanage du service citoyen. Quelques exemples suffisent à démontrer que plusieurs organismes mettent déjà en œuvre des politiques publiques avec des objectifs similaires. Le positionnement spécifique du service citoyen est lié à son ambition de remplir ces quatre objectifs à la fois mais aussi, et surtout, de la façon particulière dont il met en œuvre le service citoyen pour y parvenir. Cette méthode innovante fait l'objet de la section suivante.

2.3. CONTENU

Nous abordons dans cette section (1) une définition du service citoyen, (2) les activités du service citoyen et leur séquençage temporel, (3) son public-cible, (4) son principe fondamental de mixité et enfin (5) son champ lexical.

2.3.1. Définition

La Plateforme et le Gouvernement wallon proposent une définition du service citoyen en Wallonie comme « *un parcours individualisé, à dimension collective, qui vise à permettre, sur base volontaire, aux jeunes de 18 à 25 ans d'effectuer à temps plein des activités d'utilité publique pendant une période de six mois à un an maximum afin de développer leur engagement pour une société solidaire de proximité, tout en leur permettant, par un encadrement structuré, un processus d'échanges d'expériences de vie et une formation appropriés, de prendre conscience de leurs qualités et de leurs capacités* » (Note au Gouvernement wallon sur le lancement du service citoyen en Wallonie). La Plateforme pour le service citoyen serait, d'après le Gouvernement wallon, le seul organisme en Belgique francophone dont les missions correspondent à la définition internationale du service citoyen et qui mette en œuvre ce type de dispositif au sein même du pays.

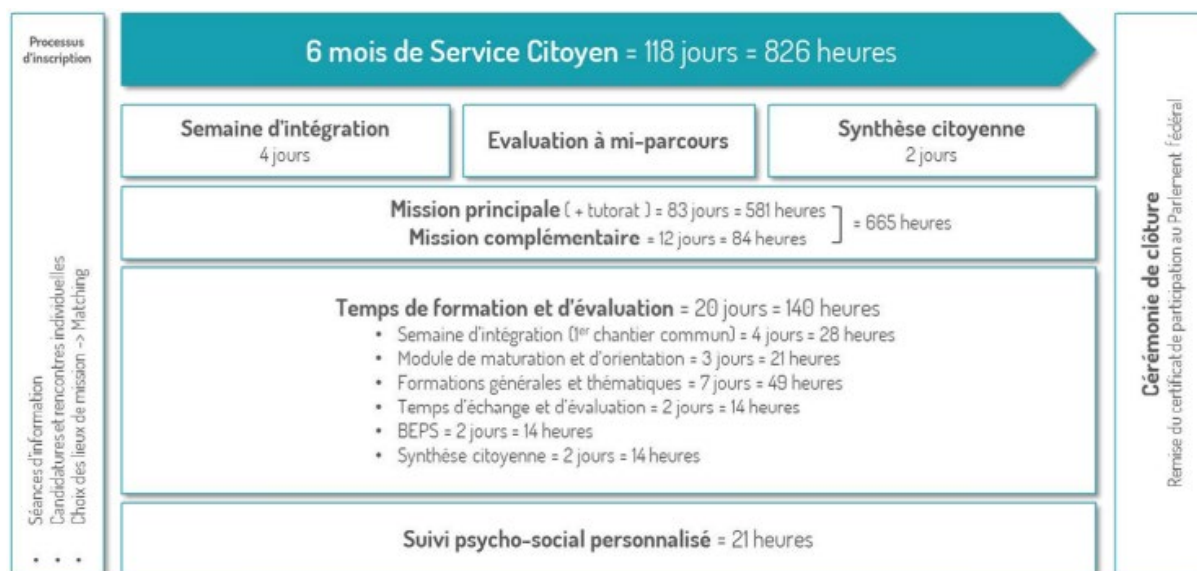
Revenons plus en détail sur cette définition. D'emblée, elle intègre une dimension individuelle et collective : la mission du jeune doit contribuer positivement à la société (dimension collective). Le parcours du jeune en service citoyen est personnalisé pour être en adéquation avec son profil et ses attentes, et ce dans l'objectif qu'il en retire un maximum d'éléments positifs (dimension individuelle).

¹³ Source : <http://www.enseignement.be/index.php?page=27451&navi=4105>, page consultée le 26 juin 2020.

2.3.2. Activités

Pendant six mois, les jeunes en service citoyen effectuent à temps plein les activités schématisées dans la figure ci-dessous. Quatre-vingts pour cent du temps (quatre jours sur cinq) sont consacrés aux missions (mission principale à hauteur de 70% et mission complémentaire à hauteur de 10%). Les autres activités (par exemple, la semaine d'intégration, les formations, les temps de maturation et d'orientation, les temps d'échange et d'évaluation, le suivi psycho-social) occupent le reste du temps du jeune en service citoyen (un jour sur cinq).

Figure 3 : Activités réalisées en service citoyen



Source : Rapport d'activités de la Plateforme pour le service citoyen (2021)

Nous détaillons ci-après les activités dans l'ordre de leur déroulement, sous la forme d'un parcours.

Encadré 2 : Le parcours d'un jeune en service citoyen

C'est l'alternance de missions concrètes ancrées dans un milieu professionnel et de périodes de recul en formation qui constitue le fil conducteur du parcours d'un jeune en service citoyen.

Le début du parcours est le **processus d'inscription**. Le jeune qui s'intéresse au service citoyen s'inscrit à une séance d'information collective. Elles ont lieu une fois par semaine. Ces séances sont notamment l'occasion pour les collaborateurs de la Plateforme de fournir aux jeunes de l'information sur le déroulement du service citoyen, de leur présenter les missions et de leur donner un dossier de candidature. Les jeunes qui veulent aller plus loin remplissent le dossier de candidature et, dans la foulée (et au plus tard quinze jours après le dépôt du dossier de candidature), sont reçus en entretien individuel avec un collaborateur de la Plateforme. Les entretiens individuels ont pour objectifs de vérifier que le dossier de candidature est entièrement et lisiblement complété, de connaître le jeune, d'interroger ses attentes, ses envies, ses qualités, ses faiblesses et d'assurer le meilleur « *matching* » possible entre le jeune et sa mission principale. Une fois le dossier d'inscription clôturé et la mission sélectionnée, une visite de l'organisme d'accueil dans lequel le jeune va effectuer sa mission principale est organisée. C'est notamment l'occasion pour le jeune, son responsable de promotion à la Plateforme et le tuteur de l'organisme d'accueil de se rencontrer, d'échanger sur les motivations du jeune et d'évoquer la liste des tâches qu'il effectuera.

Le service citoyen commence par une **semaine d'intégration (quatre jours)**. Les jeunes d'une même promotion, encadrés par des collaborateurs de la Plateforme, se retrouvent en résidentiel pendant quatre jours. La semaine d'intégration a pour objectif de « *créer le lien, la confiance et la connaissance du projet et*

de ses acteurs de terrain ». Idéalement, au bout des quatre jours de vie commune, « un vrai groupe est constitué, toujours très diversifié, auquel les jeunes se sentent appartenir ».

Le cœur du service citoyen, ce sont les **missions individuelles (95 jours)**, alternées avec les temps de formation et d'évaluation collectifs. Le jeune effectue une mission principale (83 jours), ainsi qu'une mission complémentaire et une mission d'échange communautaire (douze jours au total pour ces deux missions). Les missions se déroulent dans des organismes d'accueil qui doivent être actifs dans le secteur non marchand et œuvrer pour le bien commun (association, service public, institution d'utilité publique, coopérative à finalité sociale, etc.). Les missions sont très diversifiées : il en existe plus de 1 000 différentes sur le territoire wallon (informations en date de mai 2022). Leur dénominateur commun : mettre son temps au service de la collectivité. La mission complémentaire (quatre à huit jours) est l'opportunité pour un jeune « de découvrir un autre domaine d'intervention, un autre référentiel, d'autres perspectives d'engagement et une culture professionnelle différente ». Quant à la mission d'échange communautaire, elle se déroule dans une autre communauté linguistique du pays (quatre à huit jours). Les missions principales et les autres missions se déroulent dans quatre domaines d'activité (cf. ci-dessous) : accès à la culture et à l'éducation, aide aux personnes, éducation par le sport, environnement.



Le parcours en service citoyen est ponctué de **formations générales et thématiques (sept jours)**. Ces formations sont composées de cinq modules dont les thématiques sont obligatoires et de deux modules dont les thématiques sont choisies¹⁴ par les responsables de promotion en fonction du groupe, de l'actualité, etc. Ces formations ont pour objectif « de sensibiliser les jeunes à des problématiques citoyennes ». Des **temps d'échange et d'évaluation (deux jours)** jalonnent également le service citoyen : un premier temps d'échange se déroule avant la fin du premier mois de service citoyen. Les jeunes, rassemblés en promotion, s'y expriment à propos de leur mission, sur leurs difficultés éventuelles, sur l'ambiance au sein de la promotion. Ensuite, un bilan à mi-parcours entre les jeunes d'une promotion et le responsable questionne les jeunes sur leurs objectifs, leurs accomplissements et leurs expériences individuelles. À ces formations

¹⁴ Thématiques obligatoires : Communication non violente et interpersonnelle, valeurs et institutions démocratiques, Brevet européen des premiers secours de la Croix-Rouge (BEPS), interculturalité, enjeux environnementaux ; Thématiques « à la carte » : intergénérationnel, handicap, relations nord/sud, citoyenneté européenne, éducation aux médias, intelligence collective, pleine conscience, entrepreneuriat social ou questions de genre.

et temps échanges s'ajoute un **module de maturation et d'orientation (trois jours)** : avec le soutien des responsables de promotion (et éventuellement de la responsable de suivi individuel), « *les jeunes se verront proposer des temps de maturation et d'orientation qui leur permettront de réfléchir au projet qu'ils désirent mettre sur pied au sortir de leur service citoyen. Ces temps sont composés d'orientation professionnelle ainsi que de réflexions individuelles et collectives* ».

À la fin de leur service citoyen, les jeunes d'une même promotion se retrouvent **deux jours** en résidentiel (**synthèse citoyenne**) pour faire le bilan final de leur service citoyen.

Enfin, tout au long du service citoyen, un **suivi psycho-social et administratif personnalisé (21h)** est prévu. La responsable de suivi individuel de la Plateforme est « *disposée à écouter le jeune, à accueillir ses difficultés, à le coacher et le conseiller dans son projet de vie, à lui fournir toutes sortes d'informations sociales et administratives pertinentes (relation avec Actiris, CPAS, aides possibles...) ainsi qu'à faire le relais entre le jeune et les institutions aptes à l'aider (intervenants, médecins, institution d'accueil...)* ».

Source : Guide de l'équipe pédagogique de la Plateforme pour le service citoyen

L'étape de collecte de données de l'évaluation s'est déroulée pendant la période de la crise sanitaire pendant laquelle plusieurs activités n'ont pas pu être mises en œuvre selon les prescrits de la Plateforme : par exemple, des semaines d'intégration ou des formations ont été réalisées en distanciel plutôt qu'en présentiel. L'évaluation porte donc sur des activités qui ont été régulièrement aménagées en fonction des conditions sanitaires.

2.3.3. Public-cible

Le public-cible concerné par ce dispositif est constitué des jeunes qui ont entre 18 et 25 ans¹⁵. Chaque jeune qui souhaite faire un service citoyen est le bienvenu (principe d'universalité du service citoyen). Il n'y a donc aucune sélection sur la base des compétences, du diplôme ou du CV du jeune candidat. Le guide pour l'équipe pédagogique de la Plateforme précise tout de même que le jeune doit être « *disponible six mois à temps plein (28h/semaine), motivé et prêt à expérimenter* »¹⁶. Si le projet du jeune et les exigences du service citoyen ne correspondent pas, la Plateforme peut refuser que le jeune accède au service citoyen. Des conditions administratives d'accès doivent généralement être remplies par le jeune (par exemple, être domicilié ou avoir une résidence en Belgique, disposer d'un certificat de bonne vie et mœurs ou avoir un niveau de français ou de néerlandais permettant aux jeunes de comprendre et de se faire comprendre).

Le jeune en service citoyen a (1) un statut de volontaire et reçoit (2) des indemnités¹⁷ :

1. Le statut de volontaire est formalisé dans une convention tripartite de volontariat entre le jeune, son organisme d'accueil et la Plateforme. Le statut de volontaire se distingue d'autres statuts professionnels, en particulier ceux de bénévole et de salarié, sur plusieurs critères : la durée, la fréquence, le lien de subordination, la formalisation de l'engagement, le type de mission et la rétribution.

¹⁵ Au premier jour de démarrage de son service citoyen, le jeune doit avoir au moins 18 ans et ne pas être âgé de 26 ans ou plus.

¹⁶ De plus, la note au Gouvernement wallon relative au lancement du service citoyen stipule qu'il concerne des jeunes « *au profil social et culturel diversifié, majoritairement peu ou moyennement diplômés et incluant des jeunes parmi les plus fragilisés* ».

¹⁷ Formellement, on ne peut pas parler de volontariat si le jeune en service citoyen reçoit, en dehors de ses frais, une indemnité pour ses prestations.

Tableau 1 : Comparaison entre volontariat et autres statuts professionnels

	Volontaire	Bénévole	Salarié
Durée	Durée limitée	Aucune règle	Durée limitée ou indéterminée
Fréquence	Temps plein	Aucune règle	Temps plein ou partiel
Lien de subordination	Aucun lien de subordination	Aucun lien de subordination	Lien de subordination
Formalisation de l'engagement	Contractualisation	Aucune formalisation	Contractualisation
Mission	Principalement des missions d'intérêt public	Principalement des missions d'intérêt public	Missions d'intérêts public et privé
Rétribution	Gratuit, possibilité d'un défraiement	Gratuit	Salaires et autres avantages

Source : Colin (2014), Loi sur le volontariat, tableau : IWEPS

Ce statut de volontaire en service citoyen fait l'objet de nombreuses critiques, notamment en France, où d'aucuns déclarent que, dans un contexte de contractions budgétaires pour le monde associatif combinées à une difficulté croissante de mobiliser des bénévoles sur le long terme, « *le service civique volontaire présente un effet d'opportunité pour obtenir de la main-d'œuvre à moindre coût, et c'est souvent le seul moyen d'obtenir cette main d'œuvre* » (Dansac *et al.*, 2014). Le volontariat s'assimile alors à du « *sous-salariat* ».

Pour éviter que des volontaires en service citoyen ne réalisent des tâches dévolues à des salariés, la Plateforme pour le service citoyen a mis en place quelques garde-fous, qu'elle énonce dans son guide d'accueil des jeunes en service citoyen (2016) : « *Il est préférable de prévoir des missions confiées aux jeunes qui : ne concernent pas des tâches administratives ou logistiques indispensables au fonctionnement courant de la structure d'accueil (jamais plus de 25%, soit l'équivalent d'au maximum un jour par semaine) ; ne relèvent pas d'une profession réglementée (par exemple assurer les soins de santé dans un home pour personnes âgées...); ne soient pas au contact de publics fragiles sans la présence et l'encadrement de personnels qualifiés ; ne correspondent pas à des missions précédemment assurées par un salarié de la structure (en congé de maladie ou de maternité par exemple)* ».

Malgré les garde-fous, le risque zéro n'existe pas et il est déjà arrivé qu'un jeune en service citoyen réalise des prestations habituellement réservées à un employé pendant sa mission. Un responsable de promotion en a déjà été le témoin : « *100% de ces tâches, c'était de l'aide logistique, amener les plateaux dans les chambres, les récupérer et tout ça. [...] Donc, on a attiré l'attention du home et tout ça mais sa mission n'a pas évolué donc on l'a sorti tout de suite parce qu'on s'est dit : il ne va pas passer six mois à remplacer un personnel qu'il n'y a pas dans le home. Ce n'est pas notre responsabilité de permettre à un home de ne pas remplacer son personnel grâce au service citoyen* ».

Actuellement, 400 jeunes par an font un service citoyen. L'éventuel « sous-emploi » reste donc un phénomène marginal. Mais si le service citoyen prend de l'ampleur et que des milliers de jeunes y participent chaque année, des dispositions supplémentaires devront être prises pour ramener le risque aussi près que possible de zéro (en particulier dans le contexte d'une Wallonie touchée par un taux de chômage important).

2. Le jeune reçoit une indemnité de 10 euros/jour et un défraiement de 100 euros/mois maximum pour ses frais de déplacement (la Loi sur le volontariat autorise un maximum de

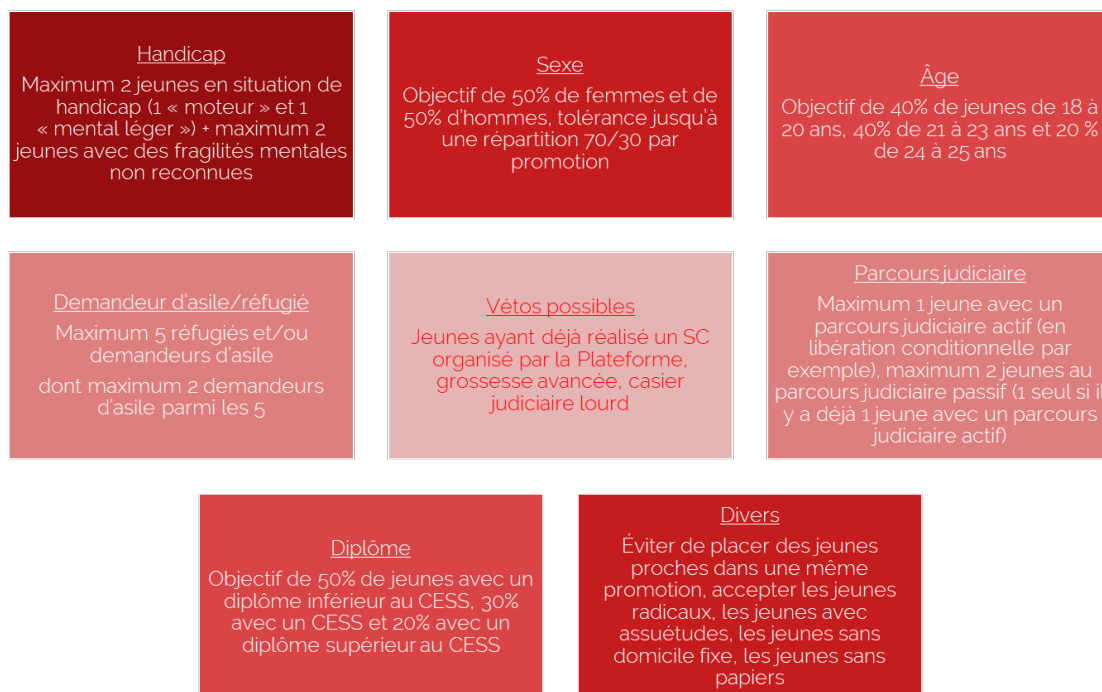
300 euros de défraiement par mois). Ces indemnités sont cumulables (sans plafond) avec les éventuelles indemnités de chômage ou avec toutes autres sources de revenus déjà perçues par le jeune (revenus du CPAS, allocation familiale, aide au logement, etc.). Le jeune volontaire qui est au chômage n'est pas formellement dispensé de recherche d'emploi, mais le service citoyen est « *reconnu comme un élément positif dans le parcours du jeune qui fait que dans les faits le conseiller ne demande pas de recherche active d'emploi au jeune* »¹⁸.

2.3.4. Mixité des promotions

Mettre le jeune dans une position favorable à la découverte de l'altérité est fondamental pour la Plateforme pour qui il s'agit d'une « *expérience déterminante dans le développement personnel. C'est de cette découverte que peut naître la conscience morale et citoyenne. Certains jeunes aux parcours tourmentés, pour lesquels le système éducatif global s'est révélé défaillant, n'ont pu faire cette découverte fondatrice* » (Carte blanche, 2015). La Plateforme indique que cette découverte de l'altérité par les jeunes participe au vivre-ensemble, à leur motivation et leur mobilisation par un effet d'éducation par les pairs.

Pour favoriser la découverte de l'altérité, la Plateforme organise une mixité des promotions : en théorie, elle doit constituer des promotions de 25 jeunes aux profils variés en identifiant plusieurs critères de profilage et en y associant des valeurs vers lesquelles chaque promotion doit tendre. Les valeurs de ces critères s'expriment soit en *ratios* à atteindre (50% de femmes par promotion par exemple), soit en limites à ne pas dépasser (un maximum de deux demandeurs d'asile par promotion par exemple), soit en consignes à respecter (par exemple, éviter que des jeunes qui sont déjà proches avant de débiter le service citoyen se retrouvent dans la même promotion). La figure 4 répertorie les critères de profilage et ses valeurs associées.

Figure 4 : Critères de profilage des jeunes et organisation de la mixité des promotions



Source : Guide de l'équipe pédagogique de la Plateforme (2020), aménagements : IWEPS

¹⁸ Source : Forem.

Les consignes classées dans la catégorie « divers » sont assorties de conditions : par exemple, un jeune radical peut faire un service citoyen à condition de ne pas faire de prosélytisme et de respecter les différences d'opinions ; l'assuétude d'un jeune ne doit pas l'empêcher de respecter le cadre du service citoyen.

À propos de l'établissement de ces critères de profilage et de leurs valeurs, le directeur de la Plateforme parle d'un exercice d'équilibriste entre justice sociale (aider ceux qui ont le moins de capital social culturel, etc.) et diversité (accepter tout type de public)¹⁹.

2.3.5. Champ lexical

Pour terminer cette section consacrée au contenu du service citoyen, intéressons-nous au champ lexical qui l'entoure. Les mots ont leur importance car ils contribuent à distinguer la place spécifique du service citoyen. Le champ lexical que la Plateforme a défini découle de sa volonté de présenter le service citoyen comme un dispositif singulier, en particulier par rapport au volontariat classique, aux stages, aux dispositifs d'insertion professionnelle ou à l'emploi.

La figure ci-dessous répertorie les termes que la Plateforme promeut. Ces termes sont mis en regard de termes couramment usités par ailleurs. Des observations de terrain confirment l'importance que la Plateforme accorde à ce champ lexical : lors de rencontres entre des jeunes en service citoyen et des collaborateurs de la Plateforme, les jeunes qui s'expriment dans des termes usuels sont cordialement invités par les collaborateurs de la Plateforme à utiliser les termes qu'ils promeuvent.

Figure 5 : Champ lexical du service citoyen

ABECEDAIRE DU SERVICE CITOYEN	
On n'utilisera pas les termes suivants :	Mais privilégiera plutôt :
Volontaire	Jeune en Service Citoyen
Salarié ; Stagiaire ; Bénévole ; Employé	Jeune en Service Citoyen
Rémunération (ou pire, salaire !)	Indemnités
Travail	Mission, projet
Embaucher	Engager, Mobiliser
Chef ; Patron	Tuteur, Responsable
Employeur	Structure d'accueil
Contrat de travail	Convention
Profil de poste	Offre de mission

Source : Guide d'accueil d'un jeune en service citoyen (2018)

¹⁹ Comité d'accompagnement du service citoyen, juin 2020.

3. Caractéristiques de l'évaluation

Ce chapitre est structuré en cinq sections. La première évoque le caractère participatif de cette évaluation. Ensuite sont détaillées les finalités de l'évaluation et la traduction de ces finalités en questions de recherche. Dans la troisième section, nous évoquons dans les grandes lignes les *designs*, méthodes et cadres théoriques sélectionnés pour répondre aux questions de recherche. Les quatrième et cinquième sections sont l'occasion de développer en détail les deux méthodes retenues.

3.1. APPROCHE PARTICIPATIVE

Jacob & Ouvrard (2009) définissent l'évaluation participative comme « *un terme générique pour définir toute évaluation qui engage les différentes parties prenantes d'un projet, d'un programme ou d'une politique dans sa planification ou sa réalisation* ». C'est la participation active et directe des parties prenantes aux moments-clés de la conception et de l'exécution de l'évaluation qui est donc au cœur de cette approche.

Comme le soulignent Plottu & Plottu (2009), « *les approches d'évaluation participative reposent sur le présupposé que toute intervention humaine dans un processus n'est pas neutre et véhicule un référentiel de valeurs qui va contribuer à orienter le processus* ». Évaluer c'est donc, selon ces auteurs, véhiculer un ensemble de valeurs et formuler un point de vue spécifique sur l'objet évalué. Par conséquent, l'expression de points de vue diversifiés est fondamentale si l'on souhaite rendre une évaluation légitime²⁰.

Pour s'inscrire dans cette approche participative, l'IWEPS a :

- Constitué et animé un groupe de travail pluraliste de l'évaluation du service citoyen. Ce groupe de travail est composé de représentants de la Plateforme pour le service citoyen et du SPW, d'un expert académique de l'ULiège et de l'évaluateur de l'IWEPS. Un doctorant en sociologie de l'UCL, dont un des objets de recherche est le service citoyen²¹, a également été invité à plusieurs reprises.

Au sein de ce groupe de travail, l'évaluateur de l'IWEPS était responsable de l'exécution de l'évaluation approfondie du service citoyen. Il avait la compétence scientifique et faisait les choix qui s'y rapportent en toute indépendance. Les autres membres du groupe alimentaient le travail de l'IWEPS de manière non contraignante en fonction de leur expertise et compétences propres.

Ce groupe s'est réuni à la demande de l'IWEPS à plusieurs étapes importantes de l'évaluation (choix du cadre théorique, définition des questions de recherche et des indicateurs de mesure des changements, élaboration des questionnaires pré- et post-SC, aménagements du dossier d'inscription, élaboration des guides d'entretien).

- Conçu et mis en œuvre une méthode d'évaluation transparente avec pour objectif de donner la parole aux bénéficiaires ainsi qu'aux parties prenantes du service citoyen (questionnaires adressés aux jeunes volontaires, entretiens auprès de jeunes et de collaborateurs de la Plateforme).

²⁰ Un bref aperçu des principaux avantages et inconvénients des approches d'évaluation participative est présenté à l'annexe 6.

²¹ L'objectif général de la recherche doctorale est de comprendre les formes de socialisation à l'activité au sens large dans le cadre d'organisations qui regroupent des volontaires.

- Présenté son projet d'évaluation et ses résultats au comité d'accompagnement du service citoyen. Ce comité est composé de représentants ou représentantes du Ministre-Président, de chaque Vice-Président du Gouvernement wallon, du SPW Secrétariat général, du SPW Intérieur et Action sociale, du Gouvernement de la Communauté française, de deux représentants ou représentantes de la Plateforme pour le service citoyen dont le directeur, de deux représentants ou représentantes des lieux d'accueil partenaires et d'organismes associatifs, désignés par le Ministre-Président sur proposition du comité d'accompagnement.

La **Plateforme pour le service citoyen** s'est également pleinement investie dans cette démarche participative en intégrant des aspects évaluatifs dans la mise en œuvre du service citoyen. À titre d'exemple, voici quelques actions menées par la Plateforme :

- Intégration de questions utiles à l'évaluation dans le dossier d'inscription au service citoyen ;
- Pré-test des questionnaires d'opinion de l'IWEPS par des collaborateurs de la Plateforme et des jeunes ;
- Lors des séances d'information, explications données aux jeunes par des collaborateurs de la Plateforme à propos de la démarche évaluative de l'IWEPS et des questionnaires d'opinion à compléter ;
- Suivi des réponses aux questionnaires d'opinion et organisation des relances ;
- Mise à disposition de l'IWEPS de bases de données administratives utiles à l'évaluation ;
- Mise en relations entre l'IWEPS et les jeunes pour la tenue d'entretiens ;
- Relecture du présent rapport final pour avis.

Deux principes généraux ont guidé le procédé participatif :

- 1) En aucun cas les modalités de l'évaluation ne peuvent entraver la bonne mise en œuvre du service citoyen. Pour respecter ce principe, le groupe de travail a, par exemple, décidé que le questionnaire pré-service citoyen serait distribué dans la foulée de la séance d'information et serait idéalement rempli par le jeune seul, dans un local de la Plateforme et avant l'entretien individuel. En effet, venir à la séance d'information demande déjà un effort sur soi important pour beaucoup de jeunes. Ce questionnaire, s'il était distribué avant cette séance pourrait par conséquent dissuader des jeunes de participer à cette séance et impacter dès lors la bonne mise en œuvre du service citoyen²².
- 2) Le partenariat entre l'IWEPS et la Plateforme est « gagnant-gagnant » : la Plateforme soutient l'IWEPS afin de garantir la production d'une évaluation de qualité ; l'IWEPS fournit son expertise en évaluation à la Plateforme dans l'optique d'une amélioration de la mise en œuvre du service citoyen (par exemple, informatisation et amélioration de la qualité du dossier d'inscription, avis sur des questionnaires internes de la Plateforme).

²² Ce choix n'est pas optimal pour minimiser le risque de désirabilité sociale. Il s'agit cependant du meilleur arbitrage trouvé entre la volonté, d'une part, de minimiser le risque de désirabilité sociale et, d'autre part, d'empêcher que l'évaluation entrave la bonne mise en œuvre du service citoyen.

3.2. FINALITÉ INSTRUMENTALE ET QUESTIONS DE RECHERCHE

La littérature renseigne des finalités d'évaluation nombreuses et aux limites poreuses : finalités cognitive, normative ou instrumentale, reddition de compte sur l'usage d'argent public, participation à la réflexion et au débat public, etc.

Dans la convention-cadre, l'évaluation approfondie du service citoyen a été commanditée à l'IWEPS par ses signataires, à savoir le Ministre-Président wallon (bailleur de fonds principal du service citoyen en Wallonie) et un représentant du conseil d'administration de la Plateforme pour le service citoyen (opérateur principal de sa mise en œuvre). Cette convention se clôture le 31 août 2022 et stipule que son renouvellement « *est subordonné à l'avis favorable du Comité d'accompagnement visé à l'article 4, à l'inscription des crédits suffisants au budget de la Région wallonne et à l'accord du Gouvernement* ».

Cette évaluation est un élément parmi d'autres qui aidera à la prise de décision du comité quant au renouvellement de cette convention. **La finalité première de l'évaluation est donc instrumentale** : il s'agit pour le Ministre-Président de disposer d'informations utiles pour décider de la trajectoire (principalement budgétaire) qu'il veut imprimer à ce dispositif une fois la période de la convention-cadre terminée.

En amont de cette finalité instrumentale, l'évaluation a une **finalité cognitive et normative** : il s'agit d'apprécier dans quelle mesure les quatre objectifs opérationnels du service citoyen et son principe fondamental ont été atteints : augmenter la cohésion sociale, encourager l'exercice d'une citoyenneté engagée, renforcer la solidarité, favoriser le développement personnel des jeunes, pratiquer un brassage social et culturel.

Les premières questions de recherche sont par conséquent une traduction des quatre objectifs opérationnels en trois questions :

Le service citoyen favorise-t-il le développement personnel des jeunes ?

Le service citoyen encourage-t-il l'exercice d'une citoyenneté engagée et renforce-t-il la solidarité ?

Le service citoyen augmente-t-il la cohésion sociale ?

Le service citoyen contribue d'une façon ou d'une autre à changer le jeune sur ces différentes dimensions. Mais est-il le seul facteur qui contribue aux changements observés ? Il est probable que d'autres facteurs entrent en considération pour expliquer les changements.

De quelle manière des facteurs externes au service citoyen contribuent-ils aux changements observés chez les jeunes qui y ont participé ?

Développement personnel, citoyenneté engagée, solidarité et cohésion sociale sont probablement liés d'une manière ou d'une autre. L'évaluation cherchera à établir des liens entre ces objectifs.

De quelle manière les changements en matière de développement personnel, de citoyenneté engagée, de solidarité et de cohésion sociale s'articulent-ils ?

Le principe fondamental de brassage est approché par sa condition nécessaire, la mixité. En effet, avant de savoir si des jeunes différents interagissent (brassage), il faut s'assurer que des jeunes différents se retrouvent dans un même espace (mixité).

Quel est le profil des jeunes volontaires et dans quelle mesure la mixité de genre, sociale et culturelle est-elle rencontrée au sein des promotions du service citoyen ?

La mixité est au cœur d'un cadre, d'un référentiel²³ instauré par la Plateforme, qui juge sa présence comme nécessaire pour aboutir à des changements chez le jeune. C'est au sein de ce cadre que les parcours des jeunes en service citoyen s'inscrivent.

Dans quel cadre s'inscrit le service citoyen ?

Comment se déroule le parcours des jeunes en service citoyen ?

3.3. DESIGNS, MÉTHODES ET CADRES THÉORIQUES MIXTES

C'est une **comparaison de la situation des jeunes avant et après leur participation au service citoyen** et une **analyse de contribution** qui ont été sélectionnées pour répondre aux questions de recherche.

Par l'observation de la situation du jeune en deux points du temps (avant et après sa participation au service citoyen), la comparaison « avant-après » permet de déterminer si les jeunes qui ont fait un service citoyen ont « *changé* ». La comparaison ne dit cependant rien de la contribution du service citoyen ou d'autres événements à ces changements. Sur la base de cette seule comparaison, on ne peut donc pas affirmer sans le moindre doute que le changement est à mettre au crédit de la participation du jeune au service citoyen et/ou au crédit d'autres facteurs²⁴. La comparaison « avant-après » ne dit pas non plus comment la participation au service citoyen a généré ces changements (mécanismes). Ces comparaisons ne peuvent par conséquent pas être considérées comme des évaluations d'impact. Toutefois, il est possible d'améliorer leur consistance « *par l'application complémentaire de méthodes qualitatives afin de résoudre les mécanismes de causalité sous-tendant les changements observés sur les résultats* » (OIT, 2019).

Cette évaluation s'aligne sur cette proposition, en intégrant un *design* supplémentaire : une évaluation basée sur la théorie ; et au sein de ce *design* en mettant en œuvre une **analyse de contribution**.

Pour guider nos choix méthodologiques en matière de récolte et d'analyse des informations, nous avons principalement pris appui sur **la théorie du comportement planifié** (Ajzen, 1991). Cette théorie, utilisée essentiellement pour prédire et expliquer des comportements, est consistante avec les questions de recherche centrées sur les changements. En complément à cette théorie du comportement planifié, nous nous sommes également inspirés de la **théorie de la reconnaissance** développée par Axel Honneth, cité par Tignol (2012).

Il ne s'agissait pas d'utiliser ces théories dans un exercice hypothético-déductif mais plutôt de le considérer dans leur visée heuristique, comme une source d'inspiration pour orienter les choix méthodologiques. Ces théories ont été principalement mobilisées lors de la construction des questionnaires utilisés dans le cadre de la comparaison « avant-après » et pour la confection des guides d'entretiens de l'analyse de contribution. Ces deux théories et leur lien avec le service citoyen sont développés en annexe 3.

Sans une compréhension fine de la rationalité du service citoyen, le choix des modèles théoriques n'aurait reposé sur aucune base solide. Deux outils ont été mobilisés pour représenter la rationalité du service citoyen en Wallonie : le triangle des acteurs et l'arbre des objectifs. Ces deux représentations ont été coconstruites entre l'évaluateur (IWEPS) et les opérateurs de la mise en œuvre du service citoyen (la Plateforme et le SPW), chacun enrichissant les autres de ses connaissances et compétences spécifiques pour aboutir à deux représentations partagées. Ces représentations sont développées en annexe 4.

²³ « *La définition d'une politique publique repose sur une représentation de la réalité qui constitue le référentiel de cette politique* » (Pierre Muller, in Dictionnaire des politiques publiques, 2010)

²⁴ D'autres facteurs que le service citoyen pourraient avoir joué un rôle dans l'émergence des changements à l'œuvre pendant le service citoyen.

3.4. COMPARAISON AVANT-APRÈS

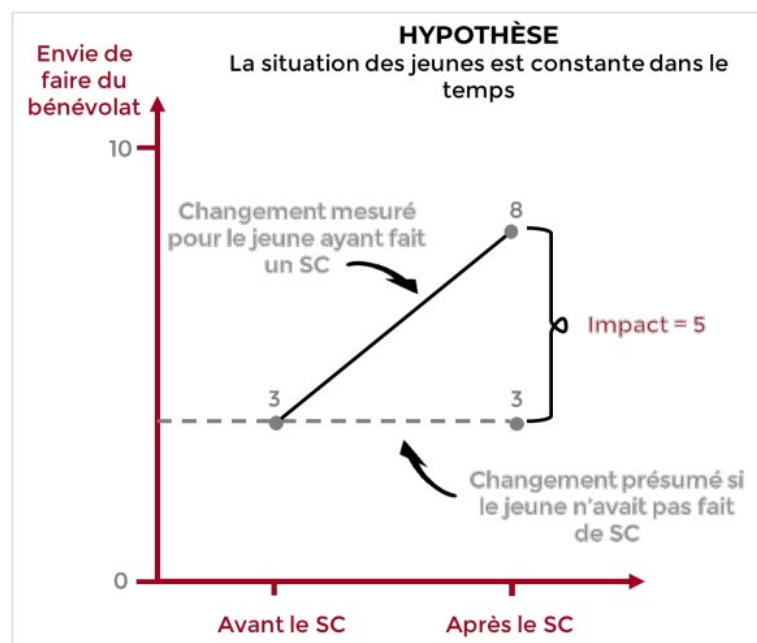
Cette section est divisée en quatre parties. D'abord l'intérêt de la comparaison « avant-après » et ses principales caractéristiques sont présentés. Ensuite, trois parties développent tour à tour les modalités de collectes des données, les chiffres de cette collecte et enfin la pondération des données collectées.

3.4.1. Intérêt et caractéristiques générales

La comparaison « avant-après » rend possible l'observation de changements pour un jeune qui a participé à un service citoyen. C'est le jeune lui-même qui, sur plusieurs dimensions (par exemple son intention de vote, son envie de faire du bénévolat, sa confiance en lui), évalue sa situation à deux moments : avant et après sa participation au service citoyen. À cette comparaison « avant-après » s'ajoute – dans une moindre mesure – de la reconstitution subjective : après son service citoyen (à un seul moment donc), le jeune évalue ce qui, selon lui, serait advenu s'il ne l'avait pas fait. Il s'agit donc d'une approche déclarative basée sur les perceptions des jeunes.

Pour considérer que le résultat de la comparaison « avant-après » est un effet net du service citoyen, il faut faire l'hypothèse que la situation des jeunes avant le début de leur service citoyen est une bonne mesure de ce qui serait arrivé s'ils n'avaient pas participé à un service citoyen. La figure ci-dessous illustre cette hypothèse. Elle prend comme exemple d'indicateur de résultat du service citoyen l'envie de faire du bénévolat chez les jeunes (mesurée sur une échelle allant de 0 « pas du tout envie » à 10 « totalement envie »).

Figure 6 : Comparaison avant-après



Pour des programmes comme le service citoyen, ciblés sur le développement personnel, la citoyenneté engagée et la solidarité, cette hypothèse de situation constante des jeunes dans le temps apparaît raisonnable. Plusieurs auteurs affirment que les composantes du développement personnel, de la citoyenneté engagée et de la solidarité sont stables à l'entrée de l'âge adulte (en particulier sur une période de six mois, équivalente à la durée d'un service citoyen), à moins qu'un événement particulier (comme le service citoyen) vienne les modifier.

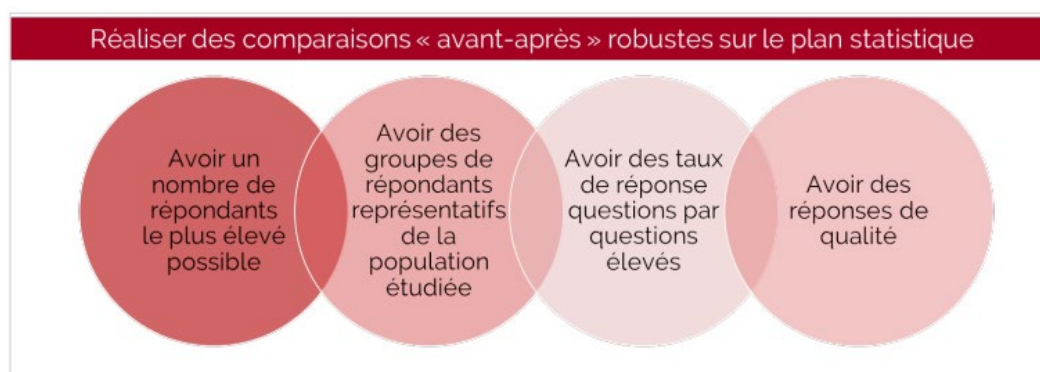
Par exemple, sur le plan du développement personnel, Robins et Trzesniewski (2005) expliquent que les personnes qui présentent un niveau d'estime de soi relativement élevé (bas) à un moment donné ont tendance à avoir un niveau relativement élevé (bas) pendant des années²⁵. Sur le plan de la citoyenneté engagée, Shubert et Wray-Lake (2019) affirment que la plupart des jeunes ont des valeurs, attitudes et comportements citoyens stables²⁶.

Cette sélection de la comparaison « avant-après » suit une recommandation formulée par l'IBSA²⁷ de réaliser une étude longitudinale pour pouvoir suivre l'évolution d'un jeune en lui administrant des questionnaires avant et après son service citoyen.

3.4.2. Modalité de la collecte de données

Pour mettre en œuvre cette comparaison « avant-après », c'est une méthode quantitative d'administration de questionnaires qui a été retenue. C'est avec en toile de fond un objectif principal et quatre prérequis pour l'atteindre que la collecte de données s'est déroulée.

Figure 7 : Objectifs de la collecte de données



Pour augmenter les chances de remplir ces objectifs, plusieurs démarches ont été entreprises lors de chacune des quatre étapes de la collecte de données : choix des supports de collecte de données et des populations à sonder, contenu des supports de collecte, passation, stockage et transmission des données collectées. L'annexe 7 détaille les dispositions qui ont été prises en matière de collecte de données.

3.4.2.1. Choix des supports de collecte de données et des populations à sonder

Les taux de réponse diminuent lorsque les répondants ont l'impression qu'ils ont déjà fourni une information qui leur est demandée. En conséquence, la volonté du groupe de travail de l'évaluation du service citoyen a été d'établir un état des lieux des données disponibles à la Plateforme (celles contenues dans le dossier d'inscription et dans les autres bases de données administratives de la Plateforme) et, à partir de là, de construire des supports de collecte de données additionnelles (questionnaires pré- et post-service citoyen) pour répondre aux objectifs de l'évaluation.

²⁵ Wells (1988) considère l'estime de soi comme stable dans le temps long en général, mais variant à la marge (positivement ou négativement) sur des temps courts (quelques minutes, une journée) pour revenir ensuite à son état initial.

²⁶ Par exemple, Hooge et Wilkenfeld (2007) estiment qu'à partir de 14 ans, les attitudes envers les immigrants sont stables.

²⁷ Recommandation formulée en 2015 dans le contexte de l'évaluation du service citoyen en Région bruxelloise.

Figure 8 : Supports de collecte de données



Le dossier d'inscription est adressé à tous les jeunes inscrits à la séance collective d'information (première étape du service citoyen). En ce qui concerne le questionnaire pré-service citoyen, ce sont tous les jeunes présents à cette séance qui sont invités à le compléter. Enfin, le questionnaire post-service citoyen est adressé à tous les jeunes qui ont participé à un service citoyen (qu'ils l'aient suivi ou pas jusqu'à son terme).

3.4.2. Contenu des supports de collecte de données

Le dossier d'inscription papier conçu par la Plateforme contient l'ensemble des données administratives dont elle a besoin pour, d'une part, vérifier qu'un jeune est admissible à un service citoyen (c'est-à-dire qu'il aura entre 18 et 25 ans révolus au moment de débiter le service citoyen) et pour, d'autre part, construire ses promotions selon le principe de mixité (par exemple selon le sexe ou le niveau de diplôme des jeunes). Ce dossier d'inscription a été mis en ligne et certaines questions ou modalités de réponses de ce dossier ont été aménagées par le groupe de travail pour les besoins de l'évaluation, tout en respectant les besoins de la Plateforme.

En ce qui concerne les questionnaires pré- et post-service citoyen, la question qui a servi de fil conducteur tout au long de leur construction est la suivante : quelle est la situation du jeune avant et après le service citoyen en termes de développement personnel, citoyenneté engagée, solidarité et cohésion sociale ? Les questionnaires pré- et post-service citoyen ont donc été construits en se référant, d'une part, aux objectifs du service citoyen en termes de changements attendus chez le jeune (cf. arbre d'objectifs, annexe 4) et, d'autre part, à la théorie du comportement planifié (Ajzen, 1991). Ce cadre théorique a été mobilisé de manière non contraignante. Un principe d'ouverture a présidé aux choix des indicateurs de changement retenus dans les questionnaires : ne pas se priver *a priori* d'un indicateur qui ne rentre pas dans le cadre théorique mais qui est jugé pertinent par le groupe de travail et, à l'inverse, ne pas ignorer des indicateurs qui font partie du cadre mais qui ne sont pas (directement) observés par le groupe de travail (en particulier les acteurs de terrain). C'est donc dans une visée heuristique plutôt qu'hypothético-déductive que ce cadre théorique a été choisi. L'annexe 3 présente une version aménagée de la théorie du comportement planifié de Ajzen (1991). Les principales sources d'inspiration qui ont servi de base à la construction des questions de ces deux questionnaires sont répertoriées dans l'encadré ci-dessous.

Encadré 3 : Construction des questionnaires – Sources d'inspiration

De premières sources d'inspiration sont les enquêtes qui abordent des thèmes liés aux objectifs du service citoyen wallon (la cohésion sociale, la citoyenneté, la solidarité et le développement personnel). Il s'agit principalement des différentes éditions du Baromètre social de la Wallonie (BSW), mais également des enquêtes issues de l'*International Social Survey Programme* (ISSP), de l'*European Social Survey* (ESS) et des Eurobaromètres de la Commission européenne.

Les enquêtes réalisées auprès de jeunes volontaires du service civique pour l'association Unis-Cité, principal opérateur de ce dispositif en France, ont également servi de base informative pour construire les questionnaires. Ces enquêtes ont pour objectif de déterminer la contribution du service civil à l'intégration des jeunes volontaires

Une troisième source d'inspiration a résidé dans deux documents de la Plateforme : le dossier d'inscription au service citoyen et son référentiel de compétences. Ce référentiel « *est conçu pour permettre aux jeunes de prendre conscience de leurs compétences et aptitudes acquises au cours de leur service citoyen par le biais d'une autoévaluation* »²⁸.

Enfin, lorsque la littérature explorée ne fait pas état de propositions de question sur une dimension particulière, ce sont des propositions originales qui ont été formulées.

Le questionnaire pré-service citoyen a été construit parallèlement à des aménagements apportés au dossier d'inscription. Il comprend essentiellement des questions d'opinion. Les données récoltées auprès des jeunes servent principalement à établir sa situation avant qu'il ne débute son service citoyen. Le questionnaire post-service citoyen a pour objectif principal d'établir la situation du jeune à la fin de son service citoyen. Il est donc composé en majorité de questions identiques au questionnaire pré-service citoyen afin de pouvoir réaliser les comparaisons « avant-après ». Des questions sur les raisons des abandons en cours de service citoyen sont également proposées aux jeunes qui le quittent prématurément. Enfin, le questionnaire post-service citoyen comprend quelques questions qui caractérisent les parcours des jeunes en service citoyen.

Les bases de données administratives de la Plateforme complètent les premières informations relatives au parcours du jeune en service citoyen recueillies dans le dossier d'inscription et dans les questionnaires.

3.4.2.3. Passation des questionnaires pré- et post-service citoyen et du dossier d'inscription

Les passations des questionnaires pré- et post-service citoyen et du dossier d'inscription se sont déroulées en ligne (*Computer-Assisted Web Interviewing, CAWI*) via un logiciel d'enquête. Compléter le dossier d'inscription est une condition nécessaire pour que le jeune débute un service citoyen. Tous les jeunes qui ont démarré un service citoyen ont donc rempli un dossier d'inscription (taux de réponse de 100%).

Une phase de pré-test des questionnaires pré- et post-service citoyen, couplée à la mise en œuvre d'une stratégie de relance, ont permis de maximiser le taux de réponse global (c'est-à-dire que le jeune décide d'ouvrir les questionnaires et de répondre aux questions, en tout ou en partie). Le contenu et certaines modalités de passation des questionnaires ont pour vocation de maximiser le taux de réponse global des jeunes méfiants vis-à-vis des questionnaires traitant de données à caractère personnel. Par exemple, c'est la Plateforme (interlocuteur de confiance du jeune) et non l'IWEPS qui a envoyé aux jeunes les liens URL des questionnaires ; le texte d'introduction des questionnaires pré- et post-service citoyen évoque notamment la liberté de participation aux

²⁸ Source : Référentiel de compétences de la Plateforme pour le service citoyen.

questionnaires, l'anonymat des résultats publiés et les droits des jeunes sur le traitement de leurs données personnelles.

La qualité d'une collecte de données ne se juge pas uniquement à l'aune du taux de réponse global aux questionnaires. Le taux de réponse question par question et la qualité des réponses sont également des facteurs de qualité de la collecte de données. Plusieurs démarches ont été entreprises à ce sujet. En voici quelques exemples : utilisation d'un vocabulaire intelligible pour des jeunes de 18 à 25 ans, questions courtes et questionnaires limités à 20 minutes, précision sur le fait qu'il n'y a pas de « mauvaises » ou de « bonnes » réponses.

3.4.2.4. Stockage et transmission des données collectées

Les données à caractère personnel des dossiers d'inscription sont stockées sur les serveurs sécurisés du logiciel d'enquête utilisé par la Plateforme. Les données à caractère personnel des bases administratives de la Plateforme sont stockées sur leur serveur. Les données du dossier d'inscription et des bases de données administratives utiles à l'évaluation ont été transférées par la Plateforme à l'IWEPS via une interface web sécurisée développée par l'IWEPS (« IWEPS Box »). Ces données ont ensuite été pseudonymisées par l'administrateur de bases de données de l'IWEPS et placées sur un espace sécurisé du réseau de l'IWEPS.

Les données à caractère personnel des questionnaires pré- et post-service citoyen sont stockées sur les serveurs sécurisés du logiciel d'enquête utilisé par l'IWEPS. Une fois extraites, elles ont été pseudonymisées par l'administrateur de bases de données de l'IWEPS et placées sur un espace sécurisé du réseau de l'IWEPS.

L'évaluateur n'a pas accès aux données non-pseudonymisées et ne peut pas extraire les fichiers-sources pseudonymisés de leur espace sécurisé.

3.4.3. Chiffres de la collecte de données

L'administration du questionnaire pré-service citoyen auprès des jeunes a commencé au mois de septembre 2020. Les premiers questionnaires pré-service citoyen ont été proposés aux jeunes présents aux séances collectives d'information²⁹. Une partie de ces jeunes ont complété un dossier d'inscription et ont débuté un service citoyen dans la promotion de septembre 2020. Depuis lors, les jeunes présents lors des séances collectives d'information ont systématiquement été invités par la Plateforme à compléter ce questionnaire pré-service citoyen.

Les premiers questionnaires post-service citoyen ont été administrés en mars 2021 (soit à la fin de la promotion de septembre 2020). Depuis lors, ces questionnaires post-service citoyen ont été adressés à chaque jeune qui finissait son service citoyen. Les jeunes qui ont prématurément terminé leur service citoyen ont également reçu, au moment de leur départ, une invitation à compléter le questionnaire post-service citoyen.

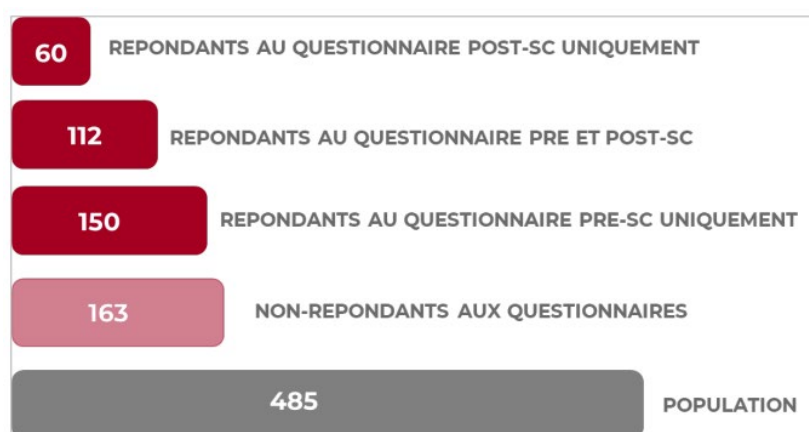
Pour réaliser ce rapport final, les données ont été extraites fin avril 2022. Ce sont par conséquent les jeunes de la promotion d'octobre 2021 qui sont les derniers à faire partie des statistiques. Entre les promotions de septembre 2020 et d'octobre 2021, ce sont 485 jeunes qui ont complété un dossier d'inscription, ainsi que débuté et terminé (prématurément ou pas) un service citoyen au sein d'une des 31 promotions concernées. Ces 485 jeunes constituent la population de la comparaison « avant-après ». Notons que la crise sanitaire et l'objectif du nombre de jeunes à débiter un service citoyen

²⁹ Ces séances collectives d'information sont dispensées par la Plateforme. Elles ont lieu une fois par semaine dans les trois antennes wallonnes de la Plateforme (Liège, Namur et Charleroi) et ont pour objectif d'informer le jeune sur le service citoyen en vue d'une éventuelle participation.

revu à la baisse (passage en troisième période de 1 000 à 400 jeunes) ont considérablement raboté le potentiel de répondants au dossier d'inscription et aux questionnaires.

Les jeunes répondants forment trois groupes distincts : le groupe des jeunes qui ont répondu au questionnaire pré-service citoyen uniquement (150 jeunes), celui formé par les jeunes qui ont répondu au questionnaire post-service citoyen uniquement (60 jeunes) et celui composé des jeunes qui ont répondu aux deux questionnaires (112 jeunes). Le solde de la population est formé du groupe des non-répondants aux questionnaires (163 jeunes).

Figure 9 : Population et groupes



Les taux de réponse aux deux questionnaires sont les suivants :

- 54% des jeunes ont répondu au questionnaire pré-service citoyen (pré uniquement et pré-post) ;
- 35% des jeunes ont répondu au questionnaire post-service citoyen (post uniquement et pré-post) ;
- 23% des jeunes ont répondu aux questionnaires pré- et post-service citoyen.

Le nombre de jeunes ayant répondu au questionnaire post-service citoyen est beaucoup moins élevé que le nombre de jeunes ayant répondu au questionnaire pré-service citoyen.

Comment expliquer de tels écarts ? Le jeune est invité par la Plateforme à compléter le questionnaire pré-service citoyen de l'IWEPS juste avant qu'il ne démarre son service citoyen. Sa motivation à répondre aux demandes de la Plateforme est donc *a priori* élevée à ce moment-là, car il pourrait avoir envie d'apparaître sous un jour favorable aux yeux de la Plateforme. Quant au questionnaire post-service citoyen, le jeune est invité par la Plateforme à le compléter juste après la fin de son service citoyen. En plus d'être sollicité pour répondre à ce questionnaire post-service citoyen, le jeune est également invité par la Plateforme à compléter un questionnaire de satisfaction. Le jeune qui ne souhaite pas compléter les deux questionnaires donne probablement plus souvent la priorité au questionnaire de satisfaction de la Plateforme (un interlocuteur de confiance pour lui) plutôt qu'au questionnaire post-service citoyen de l'IWEPS.

Les marges d'erreur maximales³⁰ invitent à la prudence dans l'interprétation des résultats tirés d'analyses sur les groupes de répondants : plus ou moins 4% pour le groupe de jeunes ayant répondu

³⁰ La marge d'erreur indique dans quelle mesure les résultats exprimés pourraient différer si l'on menait à nouveau l'enquête. Plus la marge d'erreur est élevée, plus les résultats tirés des groupes de répondants sont susceptibles de s'éloigner des résultats qui auraient été dégagés si la population entière avait répondu aux questionnaires.

au questionnaire pré-service citoyen, plus ou moins 6% pour le groupe post-service citoyen et plus ou moins 8% pour le groupe pré-post service citoyen. Par exemple, lorsque pour le groupe de jeunes ayant répondu au questionnaire pré-service citoyen, un résultat sous forme de proportion est formulé, disons 50%, cela signifie que la valeur réelle - celle qui prévaudrait pour la population - est située entre 46% et 54% (niveau de confiance de 95%).

3.4.4. Pondération des données

Pour généraliser à la population de 485 jeunes des résultats issus d'analyses sur les trois groupes de répondants, il faut que la distribution des caractéristiques des jeunes dans les groupes soit la plus représentative possible de celle observée dans la population. Classiquement, ce sont les variables sociodémographiques dont la distribution fait l'objet de comparaison entre groupes de répondants et population. Les tests du χ^2 réalisés pour juger de cette représentativité ont abouti aux conclusions suivantes :

- Pour trois des cinq variables testées, il n'y a pas de différences significatives de distribution entre les groupes et entre les groupes et la population : l'âge, le statut socioprofessionnel et la durée d'inoccupation avant qu'il ne débute son service citoyen ;
- Pour les deux autres variables testées, il y a une différence significative de distribution entre les groupes et entre les groupes et la population :
 - Sexe : La probabilité de répondre aux questionnaires et le sexe du jeune sont liés : les femmes sont proportionnellement plus nombreuses à répondre aux deux questionnaires « pré et post » que les hommes. Or, les études qui discutent de l'évolution des compétences des individus ayant bénéficié d'une politique publique montrent régulièrement que les femmes ont tendance à se juger plus sévèrement que les hommes ; leur surreprésentation pour les questionnaires « pré et post » pourrait donc biaiser les évolutions à la baisse ;
 - Niveau de diplôme : Plus les jeunes sont qualifiés, plus ils sont nombreux à répondre aux questionnaires « pré et post ». On pourrait faire l'hypothèse - qui semble *a priori* raisonnable - que les jeunes les plus qualifiés sont ceux pour qui le service citoyen serait le moins profitable, car ils auraient en moyenne davantage de ressources au départ du service citoyen que les jeunes moins qualifiés (ressources accumulées grâce à une scolarité longue). Si l'on s'intéresse par exemple à la confiance en soi, cette hypothèse ne tient pas la route : avant de démarrer leur service citoyen, les jeunes les moins diplômés ont une confiance en eux plus élevée que les jeunes les plus diplômés (différence significative). Il est donc difficile à ce stade de déterminer dans quel sens la surreprésentation des jeunes les plus qualifiés fait évoluer les indicateurs de résultat.

Tenant compte de ces deux différences significatives, trois pondérations ont été effectuées : une pour les répondants au questionnaire « pré » (pré uniquement et pré-post), une pour les répondants au questionnaire « post » (post uniquement et pré-post) et enfin une pour les répondants aux questionnaires « pré et post ». Toutes les pondérations renvoient à la population, à savoir les 485 jeunes qui ont débuté un service citoyen pendant la période de l'évaluation.

Pondérer des répondants consiste à leur appliquer des poids (au départ, tous les répondants ont un poids égal à 1) pour coller davantage à celui qu'ils ont dans la population. Une catégorie de répondants sous-représentée (surreprésentée) par rapport à son poids dans la population se verra imputer un poids supérieur à 1 (inférieure à 1). L'objectif de la pondération est donc d'améliorer la représentativité des trois groupes de jeunes répondants par rapport à la population.

Tableau 2 : Poids des répondants

		PRÉ	POST	PRÉ-POST
< Secondaire supérieur	Femmes	0,860	1,346	1,220
	Hommes	1,227	1,942	2,042
Secondaire supérieur	Femmes	0,946	0,956	0,873
	Hommes	1,186	0,915	1,069
Études supérieures	Femmes	0,730	0,854	0,690
	Hommes	1,125	0,533	0,690

Source : Plateforme, IWEPS, Calcul : IWEPS

Clé de lecture - Exemple : les femmes détentrices d'un diplôme d'études supérieures sont proportionnellement plus nombreuses à avoir répondu au questionnaire pré que leur poids dans la population. Le poids de ces répondantes est donc fixé à moins de 1 pour coller à celui qu'elles ont dans la population.

3.5. ANALYSE DE CONTRIBUTION

Cette section est divisée en deux parties. D'abord l'intérêt de l'analyse de contribution et ses principales caractéristiques sont présentés. Ensuite, l'application concrète des différentes étapes de cette analyse de contribution du service citoyen est détaillée.

3.5.1. Intérêt et caractéristiques générales

Les comparaisons « avant-après » permettent de déterminer si les jeunes qui ont participé à un service citoyen ont « changé ». On ne peut cependant pas affirmer sans le moindre doute que c'est grâce au service citoyen que ces changements se sont produits. En effet, d'autres événements qui coïncident avec le service citoyen pourraient avoir joué un rôle dans l'émergence de ces changements. La comparaison « avant-après » n'indique pas non plus comment et pourquoi ces changements se sont produits.

L'analyse de contribution, qui fait partie de la famille des évaluations d'impact mobilisables en l'absence d'approches expérimentales ou quasi expérimentales, peut dépasser ces écueils propres à la comparaison « avant-après ». L'analyse de contribution est une approche basée sur la théorie (sans situation de référence³¹). Sa mise en œuvre est utile au moins à trois égards :

1. D'abord, dans le cadre d'une approche mixte, les changements observés lors de la comparaison « avant-après » et pendant l'analyse de contribution seront confrontés : ces changements convergent-ils ? La mise en œuvre de l'analyse de contribution a-t-elle fait émerger d'autres changements que ceux observés dans la comparaison avant-après ? De cette confrontation ressortiront des affirmations sur les apports du service citoyen pour ses jeunes participants ;
2. Ensuite, l'analyse de contribution cherchera aussi à savoir comment et pourquoi le service citoyen a contribué aux changements observés chez les jeunes volontaires ;
3. Enfin, l'analyse de contribution adresse la question des facteurs externes au service citoyen en cherchant à les identifier et à en déterminer la contribution sur les changements observés.

³¹ La situation de référence est celle que le jeune aurait connue s'il n'avait pas réalisé de service citoyen.

Encadré 4 : L'analyse de contribution, en bref

Identifier les changements opérés par une intervention sur des individus n'est pas chose aisée, surtout quand l'intervention étudiée est complexe. Le service citoyen fait partie des interventions complexes : sa chaîne de mise en œuvre est longue et implique une multitude d'actions, d'acteurs et d'institutions, ses niveaux de contexte sont multiples, ses effets sont nombreux et leurs mesure et interprétation sont délicates.

L'analyse de contribution en tant qu'approche évaluative est particulièrement adaptée aux politiques publiques complexes, car elle se fonde notamment sur la reconnaissance et la prise en compte de cette complexité dans la compréhension des causes qui produisent les changements observés : « *Contribution Analysis is good at dealing with such a situation, because it is comfortable with the idea that a package of causes, rather than a single policy instrument, is causing expected changes; and that a contribution can be minor while still being necessary for the changes* » (Delahais et Toulemonde 2017 in Delahais et al. 2020). L'analyse de contribution est également utile lorsqu'on a affaire à des changements « immatériels », comme le service citoyen entend en produire chez les jeunes : développement personnel, attitudes et intentions plus favorables en matière de solidarité ou de citoyenneté, par exemple.

L'analyse de contribution diminue l'incertitude sur la contribution d'une intervention aux changements observés en cherchant à savoir comment et pourquoi l'intervention a produit ces changements et en tenant compte de la contribution de facteurs externes à ces changements (les facteurs externes sont ceux qui ne sont pas liés aux caractéristiques de la politique publique évaluée comme des facteurs propres à l'individu ou des facteurs culturels, socioéconomiques, institutionnels). L'analyse de contribution exprime ses conclusions en termes de plausibilité : « *l'analyse de contribution ne vise pas tant à attribuer un changement observé à l'intervention évaluée, qu'à « renforcer le degré de confiance » que l'on peut avoir dans sa contribution aux changements parmi d'autres facteurs explicatifs* » (Quadrant Conseil, 2017).

Au cœur de l'analyse de contribution, on trouve la théorie du changement. Il n'existe pas d'accord unanime sur ce que contient une théorie du changement. Dans le cadre de cette évaluation, nous nous référons à la définition générale fournie par Mayne (2015) : « *Theories of change represent how and why (it is expected that) an intervention will contribute (contributed) to an intended result* »³². Tout l'art de l'analyse de contribution est de confirmer la théorie du changement postulée ou de suggérer des révisions de cette théorie du changement lorsque les analyses issues du matériau ne sont pas en phase avec ce qui est postulé. Étant donné que le point de départ est la théorie, l'évaluateur doit être particulièrement attentif au biais de confirmation, qui consiste à favoriser davantage les informations qui valident cette théorie plutôt que celles qui pourraient la *challenger* (explications alternatives, changements inattendus, par exemple).

Comme le suggèrent Delahais et Toulemonde (2012), il s'agit de procéder à rebours : d'abord, on vérifie si le changement attendu s'est produit ou pas ; ensuite, on se demande si l'intervention a contribué à ce changement et si oui, comment et pourquoi ; dans un troisième temps, on s'intéresse aux facteurs externes et à leur éventuelle contribution au changement ; enfin, on s'assure que tous les mécanismes de production du changement ont été expliqués.

Pour affirmer une contribution des activités de l'intervention aux changements, l'analyse de contribution s'exprime en des termes probabilistes (une cause est probablement nécessaire ou suffisante pour produire un résultat) plutôt que déterministes (une cause est nécessaire ou pas pour obtenir un résultat). Elle part du postulat que les activités de l'intervention sont rarement la cause unique d'un changement et que c'est souvent une combinaison de plusieurs causes qui expliquent un changement. Les spécialistes de l'analyse de contribution parlent d'un « *paquet causal* ». Montrer que l'intervention est une cause contributive au changement consiste alors à montrer que le paquet causal est probablement suffisant pour produire le changement et que chaque élément de ce paquet causal est probablement nécessaire (Mayne, 2015).

Le lecteur qui souhaite davantage de développements théoriques sur l'analyse de contribution ainsi que des exemples de démarches d'évaluation basées sur cette approche sont invités à parcourir les

³² Le lecteur est invité à lire les articles de Mayne (2015 et 2017) pour davantage d'informations sur les théories du changement.

articles de Delahais, Mayne, Toulemonde et Quadrant Conseil qui sont référencés dans la bibliographie du présent rapport d'évaluation.

3.5.2. Étapes de l'analyse de contribution

L'analyse de contribution du service citoyen s'est déroulée en cinq étapes. Dans la suite du texte, chaque étape est d'abord brièvement décrite sur un plan théorique avant d'exposer la façon dont elle a été traduite dans la pratique de l'analyse de contribution du service citoyen. C'est la recherche permanente du meilleur équilibre entre les circonstances de terrain auxquelles l'évaluateur a fait face et ses impératifs de rigueur analytique qui a principalement orienté les choix méthodologiques.

3.5.2.1. Étape 1 : Poser une question causale

La première étape de l'analyse de contribution est de formuler la question causale. La question causale générale est la suivante :

« Comment et dans quels cas le service citoyen a-t-il contribué à changer les jeunes ? »

Cette question principale est divisée en trois sous-questions :

1. Les jeunes volontaires ont-ils changé à la suite de leur participation à un service citoyen ? Quels sont les changements observés chez les jeunes (en particulier sur les objectifs de développement personnel, solidarité, citoyenneté et cohésion sociale) ?
2. Comment et pourquoi ces changements se sont-ils produits chez les jeunes volontaires ?
3. D'autres facteurs que le service citoyen ont-ils contribué à ces changements chez les jeunes volontaires (facteurs externes) ?

3.5.2.2. Étape 2 : Développer la théorie du changement

La deuxième étape de l'analyse de contribution est d'établir une première théorie du changement (ToC) de l'intervention évaluée. L'élaboration d'une ToC se décline *théoriquement* en trois temps : (1) Identifier les changements attendus de l'intervention pour le jeune et l'enchaînement de ces changements (« *les chemins d'impact attendus* ») ; (2) Décrire comment (les mécanismes) et pourquoi (les conditions) la mise en œuvre de l'intervention devrait générer chez le jeune ces changements attendus (« *les facteurs de support* ») ; (3) Établir quels sont les autres facteurs que l'intervention (« *les facteurs externes* ») qui pourraient participer à la production de ces changements.

En pratique, l'élaboration de cette première ToC suit une recommandation de Delahais et Toulemonde (2012) de ne pas en faire d'emblée une théorie compréhensive et holistique incluant de façon systématique chemins d'impact attendus, facteurs de support et facteurs externes. La première ToC est par conséquent centrée sur l'identification des principaux chemins d'impact attendus de l'intervention.

L'intention de départ est de développer les changements attendus de la ToC en s'appuyant sur un corpus allant des notes au Gouvernement wallon pour le lancement du service citoyen aux guides de mise en œuvre du service citoyen élaborés par la Plateforme (cf. encadré 5).

Encadré 5 : Corpus consulté pour établir la première ToC

- Guide d'accueil des jeunes en service citoyen
- Guide de l'équipe pédagogique
- Guide du partenariat
- Finalité et objectifs généraux du service citoyen
- Canevas des formations du service citoyen
- Fiches de mission du service citoyen
- Rapports d'activité
- Livre de témoignages de jeunes
- Note au Gouvernement wallon sur le lancement du service citoyen en Wallonie
- Conventions-cadres pour le lancement d'un service citoyen en Wallonie
- Actes d'un colloque au Sénat sur le service citoyen

Ce corpus s'est cependant vite avéré insuffisant pour établir une liste complète des chemins d'impact attendus du service citoyen car la plupart des documents consultés font (1) peu état des changements concrets³³ attendus, (2) peu de liens entre les activités du service citoyen et les changements attendus et, (3) lorsque ces liens sont effectués, ceux-ci ne sont pas explicitement développés. La mobilisation de deux théories s'est alors ajoutée à l'exploitation du corpus : la théorie du comportement planifié et la théorie de la reconnaissance. Ces théories ont été mobilisées dans une visée heuristique : il s'agissait de renforcer la plausibilité des chemins d'impact attendus déjà repérés ou d'en découvrir de nouveaux.

La confrontation du corpus et des théories a donné lieu à une première théorie du changement illustrée sous la forme d'un diagramme présenté à la section 8 du chapitre 4 sur les résultats de l'évaluation. Cette première théorie du changement, qui compile les chemins d'impact attendus (les changements attendus du service citoyen pour le jeune et l'enchaînement de ces changements), a été confrontée à la réalité de terrain lors de la troisième étape de l'analyse de contribution.

3.5.2.3.Étape 3 : Collecter des éléments de preuve

Les chemins d'impact attendus identifiés dans la première ToC ne sont pas des vérités définitives, mais des contributions à tester dans la suite de l'analyse. Cette étape consiste donc à « *couvrir tous les changements attendus et toutes les contributions identifiées, et pour chacun, de rechercher des informations à charge et à décharge* ». (Quadrant Conseil, 2017). Il s'agit donc, d'une part, de faire émerger des informations de terrain qui confirment ou infirment les chemins d'impact attendus et, d'autre part, d'identifier des chemins d'impact alternatifs (notamment la contribution de facteurs externes au changement).

Les contributions de l'intervention aux changements et les autres contributions aux changements sont appelées hypothèses causales dans la suite du texte de cette troisième étape de l'analyse de contribution.

³³ Les changements évoqués sont libellés sur un plan conceptuel : maturation, conscience citoyenne, compétences de base, savoir-faire, savoir-être, etc.

Les hypothèses causales référencées dans la littérature parcourue sont :

- Le lien causal (exemple : l'événement A produit le changement B, le changement C produit le changement D). On fait référence ici aux chemins d'impact attendus mais aussi aux chemins d'impact alternatifs ;
- Les facteurs de support de ce lien causal, c'est-à-dire l'ensemble des éléments de l'intervention qui expliquent comment (mécanismes) et pourquoi (conditions) un lien causal est généré.

Comment tester ces hypothèses causales ? La collecte du matériau et son analyse sont orientées de façon à pouvoir mettre en œuvre une série de tests empiriques, dont les résultats autorisent l'évaluateur à se positionner en termes de plausibilité des hypothèses causales (autrement dit en termes de contribution). L'illustration ci-dessous retient les quatre tests empiriques évoqués par Delahais et Lacaouette-Fougère (2019) et Delahais et Toulemonde (2017). En illustration, elle prend comme point de départ une hypothèse causale de type « lien causal » : le service citoyen produit un changement chez le jeune. En plus de renforcer le degré de confiance dans l'existence d'un lien causal, ces tests « *servent à donner une idée de la magnitude de l'effet* » (Quadrant Conseil, 2019).

Figure 10 : Tests empiriques des hypothèses causales

Vérifier la chronologie des événements	Trouver une source faisant autorité	Rechercher une signature	Triangler des sources convergentes
<ul style="list-style-type: none"> • On vérifie que le changement arrive après l'intervention (chronologie consistante) • Cette observation n'est pas suffisante pour confirmer l'hypothèse • Ne pas observer de changement permet de réfuter l'hypothèse 	<ul style="list-style-type: none"> • On cherche une source crédible qui a déjà attesté de façon rigoureuse que l'intervention produit le changement (autrement dit que l'hypothèse causale est vraie) 	<ul style="list-style-type: none"> • On recherche une <i>trace univoque</i> du changement laissée par l'intervention • Si la trace est observée, on peut affirmer que l'hypothèse est très probablement vraie • Si la trace n'est pas observée, l'hypothèse est probablement fausse 	<ul style="list-style-type: none"> • On recherche différentes sources qui disent « la même chose » pour déterminer la plausibilité d'une hypothèse causale (faisceau d'indices convergents) • Les sources consultées doivent être indépendantes

Source : Librement inspiré de Delahais et Fougère (2019), Delahais et Toulemonde (2017) et Quadrant Conseil (2019)

Le jugement sur la contribution du service citoyen n'a pas porté sur une hypothèse causale en particulier mais plutôt sur ce que la littérature en analyse de contribution appelle le « *paquet causal* ». Ce paquet causal est constitué de l'ensemble des hypothèses causales qui aboutissent à un changement attendu.

Ce jugement sur la contribution du service citoyen a également été formulé en l'inscrivant dans le cadre de l'action publique portée par la Plateforme pour le service citoyen, qui constitue lui-même une hypothèse plus générale qui explique pourquoi cette intervention produit des changements. Par exemple, la construction des promotions sous le principe du brassage, qualifiée par la Plateforme d'élément fondateur du service citoyen, est un élément de ce cadre, tout comme l'absence du jugement à l'égard du jeune, l'absence de pression et d'injonction, la bienveillance ou encore le droit à l'erreur (cf. section 4.1 du chapitre sur les résultats pour davantage de précisions sur le cadre).

C'est lors d'allers et retours réguliers entre collecte et analyse du matériau que les hypothèses causales ont été testées et que des conclusions sur leur plausibilité ont pu être formulées. Les deux directeurs et l'ensemble des travailleurs de la Plateforme qui sont en contacts quotidiens avec des jeunes ont été rencontrés lors d'entretiens individuels ou en petits groupes (cf. encadré 6).

Encadré 6 : Collecte du matériel - Collaborateurs de la Plateforme rencontrés en entretien

Directeur général (1) – Entretien individuel
Directrice opérationnelle (1) – Entretien individuel
Responsables de promotion (11) - Trois entretiens de groupe
Responsables de suivi individuel (3) – Entretien de groupe

Les questions des guides d'entretien avaient pour objectif principal de tester les hypothèses causales de la première ToC, sans pour autant s'enfermer dans les changements et les contributions déjà identifiés dans cette ToC. Les thèmes abordés dans ces guides d'entretien semi-directifs sont les changements observés chez les jeunes à la suite de leur service citoyen, les contributions des activités du service citoyen à ces changements, la temporalité et l'articulation de ces changements et la contribution aux changements de facteurs externes au service citoyen.

3.5.2.4.Étape 4 : Rédiger le récit de contribution

Cette étape prévoit en théorie la rédaction d'un premier récit de contribution. À ce stade, nous préférons présenter les informations sous la forme d'un tableau. Au terme des premiers entretiens menés et en prenant appui sur la première ToC des chemins d'impact attendus, un tableau synthétique des changements a donc été réalisé. Il est présenté en annexe 8.

Ce format structuré de présentation des informations dépeint cette fois les changements observés et non plus attendus, se positionne sur la contribution du service citoyen à ces changements observés et enfin identifie les contributions d'autres facteurs aux changements observés (facteurs externes). À cette étape, l'élucidation des chemins d'impact (une des tâches de l'analyse de contribution) passe au second plan de notre analyse.

3.5.2.5.Étape 5 : Renforcer et finaliser le récit de contribution

L'objectif de cette cinquième étape est similaire à celui de l'étape 3 : collecter des éléments de preuve. La collecte et l'analyse du matériel se sont plutôt centrées sur les hypothèses causales qui requéraient davantage d'information pour en déterminer la plausibilité (les points faibles du premier tableau des changements observés). La mise en œuvre des étapes 3 et 4 fournit des preuves consistantes sur la contribution du service citoyen aux changements directs (par exemple en termes de connaissances ou de compétences). En revanche, deux dimensions étaient peu couvertes à ce stade de l'analyse : (1) les mécanismes de progression des changements (directs et indirects) ; (2) la contribution de facteurs externes aux changements.

C'est donc principalement pour combler ces manques que la suite des entretiens s'est déroulée. Le parti pris a été d'élargir les points de vue en consultant des personnes qui sont davantage distantes du processus évaluatif que les acteurs de la Plateforme et qui pourraient fournir des informations de nature différente.

Pour rencontrer cet objectif d'élargissement des points de vue, des tests ont été menés dans le cadre d'entretiens avec des jeunes volontaires. Pourquoi ? Parce que, d'une part, les jeunes sont *a priori* mieux placés que les acteurs de la Plateforme pour se prononcer sur les enchaînements, les articulations des changements qu'ils ont expérimentés et, d'autre part, on peut faire l'hypothèse que lors de l'étape 3 les acteurs de la Plateforme auront validé le service citoyen comme étant un moteur important des changements encourus chez le jeune. Il apparaît donc nécessaire d'apporter, non pas un contrepoids, mais plutôt une voix à des acteurs qui pourraient délivrer des informations de nature

différente (le service citoyen n'est peut-être pas le seul, ni même le principal levier de changements pour certains jeunes).

Ce sont les travailleurs de la Plateforme qui ont joué le rôle d'intermédiaire pour organiser les entretiens entre les jeunes et l'évaluateur. En tant qu'interlocuteur de confiance des jeunes, la Plateforme avait plus de chances de réussite que l'IWEPS de recevoir une réponse favorable à une demande d'entretien.

Les entretiens avec les jeunes ont débuté avec une description qu'ils font de leur trajectoire - de la fin de leur scolarité obligatoire au début de leur service citoyen et jusqu'à six mois après la fin de leur service citoyen - et des facteurs qui l'ont influencée. Une fois au fait de la trajectoire du jeune, l'évaluateur a pu, dans la suite de l'entretien, identifier des points d'entrée possibles de la contribution du service citoyen³⁴ (sans pour autant perdre de vue que le moteur du changement pour le jeune peut souvent être extérieur à l'intervention³⁵). L'entretien s'est alors structuré autour de deux volets : ces points d'entrée possibles de la contribution du service citoyen aux changements et les articulations/enchaînements de changements. Plusieurs buts ont guidé le processus de sélection de jeunes : d'abord et avant tout, capter des changements de court, moyen et long terme. Des jeunes à peine sortis de leur service citoyen et des jeunes sortis depuis environ six mois ont donc fait partie de la sélection. D'autres critères de sélection se sont ajoutés : rencontrer des jeunes de tout niveau scolaire, de tout âge, rencontrer des jeunes satisfaits et insatisfaits de leur participation au service citoyen ou encore rencontrer des jeunes dans chaque secteur de missions. En tout, dix-huit jeunes ont été rencontrés en entretien individuel. Quelques caractéristiques de ces jeunes sont présentées dans un tableau en annexe 9.

Encadré 7 : Liste des jeunes rencontrés en entretiens

Jeunes à peine sortis de leur service citoyen : 8

Jeunes sortis depuis environ six mois de leur service citoyen : 10

Fort des résultats tirés de ces entretiens supplémentaires, le tableau des changements a été renforcé. Une synthèse de ce tableau est présentée à l'annexe 10. À partir de l'information contenue dans ce tableau des changements, des récits de contribution ont été rédigés sous la forme de réponses aux questions de recherche (les récits de contributions se trouvent aux sections 4.4 à 4.8 du chapitre sur les résultats). Ces récits sont des textes argumentés autorisant à dresser des conclusions raisonnées sur la contribution du service citoyen aux changements directs et sur le comment et le pourquoi de cette contribution. L'information contenue dans le tableau a aussi permis d'aboutir à une théorie du changement finale. Elle est illustrée sous la forme d'un diagramme présenté à la section 4.8 du chapitre sur les résultats.

3.6. CONTEXTE DE LA MISSION D'ÉVALUATION

3.6.1. Les effets du service citoyen ont déjà été étudiés par la Plateforme et par des organismes externes

Plusieurs travaux abordent la question de l'impact du service citoyen. Citons pour la Région de Bruxelles-Capitale une évaluation des effets induits du service citoyen sur les jeunes bruxellois

³⁴ Par exemple, si avant le début de son service citoyen le jeune est dans un moment de sa trajectoire où il se demande ce qu'il pourrait faire plus tard, le service citoyen peut *a priori* contribuer à préciser son projet d'avenir.

³⁵ C'est souvent le jeune, à travers son engagement, sa motivation qui est au cœur du changement qui s'opère chez lui. Les activités du service citoyen peuvent cependant constituer un élément nécessaire, déclencheur de ce changement ; son amplitude étant probablement souvent déterminée par le niveau de motivation du jeune.

participants (2016) ; pour la Belgique, d'une part une analyse coûts-bénéfices et une modélisation économique du service citoyen réalisées par un étudiant dans le cadre de son mémoire en sciences de gestion à l'École de gestion de l'Université de Liège (2020) et, d'autre part, un sondage de la population belge par rapport à l'instauration d'un service citoyen (2019) ; enfin, pour la France, les études sur le service civique dirigées par Valérie Becquet³⁶. En Wallonie, la présente évaluation est le premier exercice d'analyse des effets du service citoyen sur les jeunes à avoir été mené par un organisme externe.

La Plateforme déclare également s'inscrire dans un processus d'évaluation continue, qui a pour visée principale de pointer des améliorations dans la mise en œuvre du service citoyen afin d'en maximiser ses impacts auprès des jeunes et de la société : « *Le service citoyen étant un programme en évolution constante, les rôles et fonctions des différents acteurs se doublent d'une mission de « chercheur associé », chacun apportant sa pierre à l'édifice, concourant tous ensemble à l'affinement du processus et du programme* » (Guide d'accueil des jeunes, 2018). Plusieurs travaux servent également de base informationnelle concourant à l'atteinte de l'objectif d'institutionnalisation du service citoyen.

Concrètement, la Plateforme évalue son service citoyen en recourant à la fois à des travaux s'inscrivant dans des temps longs³⁷ (qui servent davantage l'objectif institutionnel), ainsi qu'à des échanges au quotidien entre ses acteurs (qui servent davantage les objectifs d'amélioration continue du fonctionnement du service citoyen).

En plus d'être vue par la Plateforme comme un pilier dans l'amélioration du fonctionnement du service citoyen, l'évaluation est considérée comme une pierre angulaire de l'attractivité sociale du service citoyen et de sa crédibilité politique (Ronveaux et Gérardin, 2012).

La présente évaluation de l'IWEPS tient compte des connaissances déjà produites par ces nombreux travaux et en produit de nouvelles, ciblées sur les impacts du service citoyen sur les jeunes et sur les mécanismes qui génèrent ces impacts.

3.6.2. La présente évaluation a été réalisée alors que le service citoyen était en mutation régulière

L'évaluation n'a pas été réalisée sur un dispositif qui a acquis une vitesse de croisière, mais bien sur un dispositif dont les contours ont changé au cours de la période d'évaluation, en réponse d'une part à des contextes politiques et sanitaires mouvants et, d'autre part, aux nouvelles orientations que les dirigeants du service citoyen veulent lui impulser.

Sur le plan politique, une première convention-cadre a couvert la période allant de septembre 2018 à août 2021 et prévoyait une montée en puissance du dispositif, avec un objectif de nombre de jeunes ayant débuté un service citoyen porté à 100 jeunes pour la première année, 400 jeunes pour la deuxième et 1 000 jeunes pour la troisième. Pour se mettre en ordre de bataille face à cette montée en puissance du dispositif, la Plateforme a par exemple engagé du personnel pour des fonctions existantes (responsables de promotion par exemple) ainsi que pour de nouvelles fonctions (chargés de mobilisation, ambassadeur) et a mis sur pied une antenne à Charleroi pour mieux couvrir

³⁶ Par exemple, « L'expérience du service civil volontaire à Unis-Cité : quels enseignements pour le service civique ? » (2011).

³⁷ Comme exemple de travaux, citons une étude prospective de Gérardin F. et Ronveaux F. (2012) relative à la place du service citoyen au sein du paysage associatif et institutionnel belge, un livre de témoignages de 25 jeunes (Ronveaux *et al.*, 2019), les études comparatives entre les services citoyens en Europe ou encore les évaluations faites par les jeunes en fin de service citoyen.

le Hainaut³⁸. Une seconde convention, signée à la suite des élections de 2019, a sensiblement réduit les budgets, augmenté la durée de subventionnement (avec une nouvelle fin prévue au 31 décembre 2021) et réduit l'objectif du nombre total de jeunes volontaires en service citoyen, passant de 1 500 jeunes dans la première convention à 900 dans la seconde. Ces changements ne sont pas sans effet sur l'évaluation. En particulier, l'objectif raboté du nombre de jeunes en service citoyen n'a pas permis d'atteindre la masse critique nécessaire pour réaliser des analyses économétriques (comme cela était prévu dans le projet d'évaluation initial).

Par rapport à l'épidémie de Covid-19, la mise en place de règles sanitaires et leur révision régulière ont impacté la mise en œuvre du service citoyen pendant la période d'évaluation : d'une part, le programme du service citoyen n'a jamais pu être appliqué tel qu'il est prescrit dans les documents de mise en œuvre. Par exemple, les semaines d'intégration qui, selon les collaborateurs de la Plateforme, sont essentielles pour former un groupe, se sont souvent déroulées à distance, plutôt qu'en résidentiel. D'autre part, les modalités de mise en œuvre du service citoyen ont plusieurs fois été modifiées au gré des changements des règles sanitaires.

Enfin, les responsables de la Plateforme sont désireux de faire évoluer le service citoyen vers une politique publique avec un « *coût politiquement acceptable* »³⁹ et qui atteint « *10% des jeunes de 18 à 25 ans* »⁴⁰. Lors d'une journée pédagogique et opérationnelle organisée en mai 2021, ils ont communiqué à leurs collaborateurs les nouvelles orientations qu'ils souhaitent impulser au service citoyen afin de remplir ces deux objectifs. Parmi ces nouvelles orientations, citons la diminution du temps d'accompagnement consacré aux jeunes, l'augmentation des indemnités du jeune, la diminution des frais de fonctionnement et d'administration. Comme le signale le directeur de la Plateforme, les entretiens que l'IWEPS a menés avec les collaborateurs de la Plateforme « *s'inscrivent dans une temporalité un peu de crise* » car les objectifs et orientations des responsables de la Plateforme et la pratique opérationnelle du terrain s'entrechoquent en partie. Plusieurs collaborateurs ont par conséquent des difficultés à accepter de changer leur pratique dans ce « *processus de mise aux normes* » que les responsables de la Plateforme ont enclenché en mai 2021.

Les résultats de ce rapport doivent donc être lus avec en toile de fond ces contextes changeants et parfois tendus au sein desquels le service citoyen a opéré durant la période d'évaluation.

³⁸ Un responsable de promotion de l'antenne du Hainaut déclare d'ailleurs que l'antenne de Charleroi n'a fonctionné que sous un contexte de crise sanitaire et que, dans la mise en œuvre du service citoyen dans une structure naissante : « *on ne sait pas c'est quoi la normale, on ne connaît que l'adaptation constante* » (responsable de promotion Hainaut).

³⁹ Procès-verbal de la journée pédagogique et opérationnelle de la Plateforme pour le service citoyen (mai 2021).

⁴⁰ *Ibid.*

4. Résultats de l'évaluation

Les résultats de l'évaluation sont structurés par questions de recherche. La liste des questions de recherche est présentée ci-dessous.

Encadré 8 : Liste des questions de recherche

- 4.1. Dans quel cadre s'inscrit le service citoyen ?
- 4.2. Comment se déroule le parcours des jeunes en service citoyen ?
- 4.3. Quel est le profil des jeunes volontaires et dans quelle mesure la mixité de genre, sociale et culturelle est-elle rencontrée au sein des promotions du service citoyen ?
- 4.4. Le service citoyen favorise-t-il le développement personnel des jeunes ?
- 4.5. Le service citoyen encourage-t-il l'exercice d'une citoyenneté engagée et renforce-t-il la solidarité ?
- 4.6. Le service citoyen augmente-t-il la cohésion sociale ?
- 4.7. De quelle manière les facteurs externes au service citoyen contribuent-ils aux changements observés chez les jeunes qui ont participé à un service citoyen ?
- 4.8. De quelle manière les changements en matière de développement personnel, de citoyenneté engagée, de solidarité et de cohésion sociale s'articulent-ils ?

4.1. DANS QUEL CADRE S'INSCRIT LE SERVICE CITOYEN ?

Chaque politique publique s'inscrit dans un cadre, un référentiel (une représentation de la réalité). Avant de s'intéresser aux changements expérimentés par les jeunes qui ont participé à un service citoyen, il est important de qualifier le cadre car celui-ci influence la nature et la portée de ces changements. La contribution du cadre sur les changements sera investiguée dans les questions liées aux objectifs opérationnels.

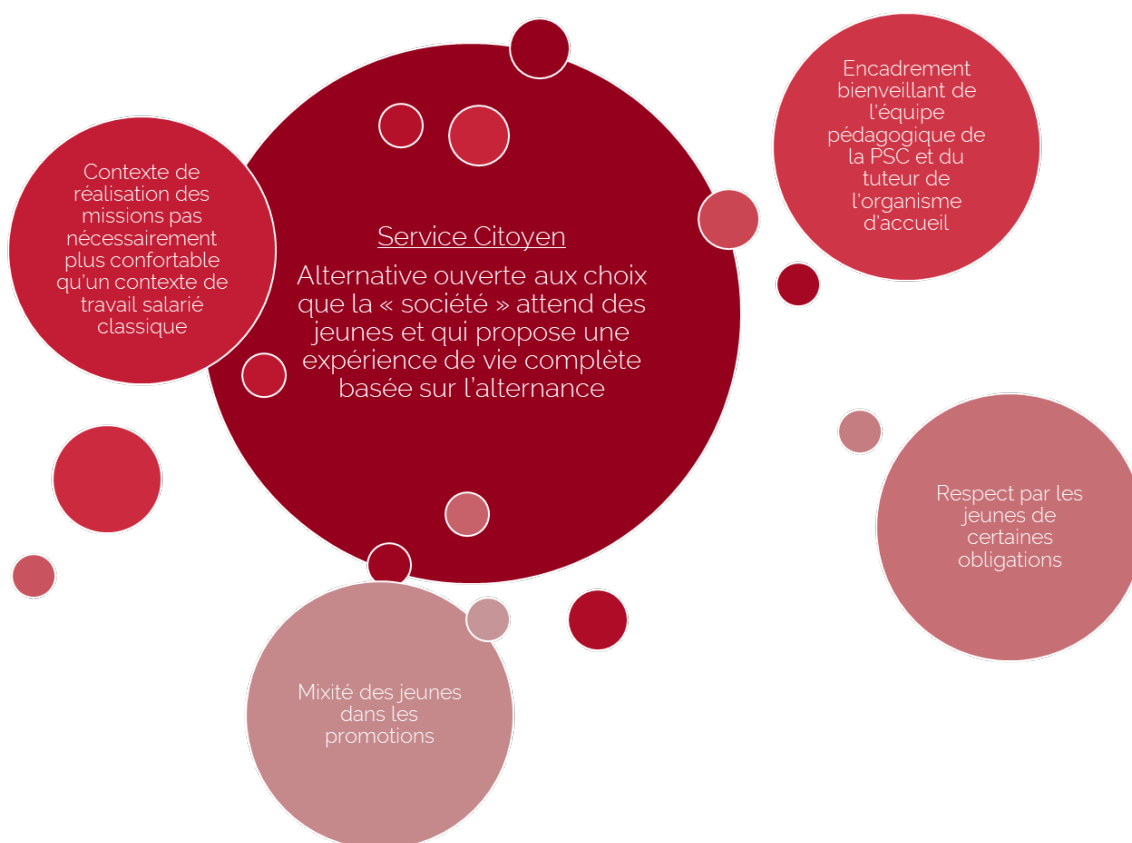
Le service citoyen s'inscrit dans un « *cadre sécurisé d'expérimentation et de valorisation* » et se conçoit comme « *espace de transition sécurisé entre parcours scolaire et vie active, correspondant à une période de recul, de réflexion, résolument valorisante* »⁴¹. Le guide pédagogique de la Plateforme précise que les jeunes qui viennent au service citoyen doivent s'inscrire dans ce cadre. Ce guide énonce trois règles à respecter pour garantir un climat de bienveillance : (1) chacun est accepté comme il est, peu importe son parcours, (2) le service citoyen doit s'effectuer dans un cadre valorisant et (3) il est important de respecter les règles déontologiques en vigueur dans l'équipe.

Ce cadre n'est pas propre à une activité du service citoyen (la mission principale ou une formation par exemple). Il s'érige en coupole au-dessus de l'ensemble des activités de la Plateforme. Il participe à un nombre important de changements chez le jeune.

Les rencontres entre l'IWEPS et plusieurs acteurs centraux du dispositif (directeur général et directrice opérationnelle et pédagogique, responsables de promotion et responsables de suivi individuel) ont abouti à une vision élaborée de ce cadre. La figure 11 en dresse les principales caractéristiques.

⁴¹ Sources : Rapport d'activité 2020 de la Plateforme pour le service citoyen et Guide d'accueil des jeunes (2018).

Figure 11 : Cadre du service citoyen



La philosophie du service citoyen est de proposer une expérience de vie complète basée sur l'alternance : la mission compte pour 80% des six mois en service citoyen. Les 20% du temps restant sont notamment consacrés à des formations, à de l'orientation sur le parcours après le service citoyen, à des échanges au sein de la promotion, à un suivi psychosocial avec, en point d'orgue, « *faire en sorte que dans leur vie les jeunes soient heureux et épanouis* » (responsable de promotion). Le service citoyen propose aux jeunes une respiration, une alternative ouverte aux choix que la « *société* » attend d'eux : faire des études, chercher un emploi, travailler ou se former. Des jeunes ne se retrouvent pas dans ces options qui, selon la Plateforme, sont souvent sélectives et excluantes, alors que le service citoyen est décrit comme un dispositif ouvert à tous, qui ne sanctionne pas l'erreur et qui va « *carrément à l'inverse de ce que certains jeunes ont vécu jusqu'à présent* » (responsable de promotion).

Le cadre de réalisation des missions (effectuées dans un organisme du secteur non marchand) n'est pas nécessairement plus confortable qu'un cadre de travail salarié classique tous secteurs confondus : « *Celui qui se retrouve dans un gros centre, maison de repos ou centre pour demandeurs d'asile, c'est des fois plus chaud que celui qui travaille à l'usine ou qui construit une maison* » (responsable de promotion). Il n'est pas non plus nécessairement facile de s'intégrer quand on a entre 18 et 25 ans dans une équipe d'un organisme d'accueil dans laquelle les travailleurs se connaissent et ont des habitudes bien ancrées.

L'accompagnement bienveillant de l'équipe pédagogique de la Plateforme et du tuteur de l'organisme d'accueil rend malgré tout l'expérience plus confortable que dans un cadre salarié classique : « *On leur offre un confort dans une période pas confortable* » (responsable de promotion). Cet encadrement bienveillant se manifeste de plusieurs manières dans les discours et les actes de l'équipe pédagogique et du tuteur de l'organisme d'accueil : grande disponibilité, valorisation des

compétences et des accomplissements du jeune, prise en compte du jeune tel qu'il est et pas « *là où il aurait dû être, ce qu'il aurait dû faire, ce qu'il n'aurait pas dû faire ou là où il mérite d'être* » (responsable de suivi individuel). La relation entre l'équipe pédagogique et le jeune est la plus horizontale possible, sans les liens de subordination (« *sans barrière* », Tom) que le jeune aura trouvés à l'école ou dans de premiers emplois. Le cadre est capable de s'adapter rapidement pour que le jeune puisse accomplir son service citoyen dans les meilleures conditions : le changement de mission ou l'adaptation des horaires de mission sont les adaptations les plus fréquentes. Le statut de volontaire non rémunéré des jeunes fait que l'équipe pédagogique et l'organisme d'accueil n'ont pas d'attentes particulières à leur égard. Il en résulte une absence de pression, d'injonctions, de sanctions, d'évaluation et de jugement des résultats ainsi qu'un respect du rythme naturel du jeune. L'équipe pédagogique explique également aux jeunes d'une même promotion qu'il est attendu d'eux qu'ils soient bienveillants les uns envers les autres.

Le statut de volontaire ne dispense pas les jeunes de se conformer à certaines obligations, en particulier se présenter à l'heure à leur mission⁴² et aux formations et, le cas échéant, justifier leur absence. La Plateforme prévoit d'ailleurs des procédures en cas d'absences répétées du jeune en formation ou en mission (avec des sanctions allant jusqu'à l'exclusion du jeune), des procédures en cas d'arrêt prématuré du jeune, des procédures en cas de problème grave avec les jeunes (accidents de mission, comportements problématiques du jeune, du tuteur ou des bénéficiaires de l'organisme). La Plateforme communique régulièrement aux jeunes leurs obligations pendant leur service citoyen.

Considéré par tous les intervenants de la Plateforme rencontrés lors de cette évaluation comme un ingrédient fondamental du service citoyen, le fait qu'un jeune fasse partie d'une promotion composée de jeunes différents de lui (mixité), « *c'est quand même quelque chose d'inédit et qui les confronte au fait de vivre dans une microsociété, surtout en cette période de crise sanitaire où ils ont été isolés* » (responsable de suivi individuel). La mixité vaut aussi pour les deux responsables de promotion assignés à chaque groupe : un homme, une femme, un responsable expérimenté, un autre moins ou encore des capacités, des formations, des expériences différentes. Le fait de fonctionner en binôme mixte a deux avantages principaux pour le jeune : avoir la possibilité de changer de responsable de promotion s'il a peu d'affinité avec son responsable de départ et avoir un suivi en cas d'absence d'un des deux responsables (sécurité).

La contribution des activités du service citoyen aux changements observés en matière de développement personnel, de citoyenneté, de solidarité et de cohésion sociale (questions évaluatives 4.4, 4.5 et 4.6) s'analyse en tenant compte de la contribution de ce cadre à ces changements.

4.2. COMMENT SE DÉROULE LE PARCOURS DES JEUNES EN SERVICE CITOYEN ?

Les informations de parcours des jeunes sont divisées en quatre temps : d'abord des informations sur la période qui précède le service citoyen (en particulier les motivations du jeune à faire un service citoyen) ; ensuite des informations sur les jeunes pendant le service citoyen : domaine de mission choisi, activités réalisées pendant les missions, formations suivies ; dans un troisième temps, des informations de fin de service citoyen : satisfaction du jeune, degré de complétude du service

⁴² À ce propos, une convention de volontariat est signée par le jeune, la Plateforme et l'organisme d'accueil. Dans cette convention, le jeune « *s'engage à mettre son temps et son énergie au service de l'Organisme d'Accueil pendant six mois et à effectuer la mission qu'on lui propose* » (Guide d'accueil des jeunes en service citoyen, 2018). Plus précisément, le point 5 de cette convention stipule que le jeune « *s'engage à accepter les missions proposées, à respecter l'horaire et à prévenir en cas d'indisponibilité* ».

citoyen ; enfin, des informations sur l'après-service citoyen (par exemple, les projets des jeunes une fois leur service citoyen terminé).

4.2.1. Avant le service citoyen

Cette section s'intéresse d'abord aux canaux d'information par lesquels les jeunes entendent parler du service citoyen. Le bouche-à-oreille et les réseaux sociaux sont les deux canaux d'information les plus cités par les jeunes : un jeune sur deux a entendu parler du service citoyen grâce au bouche-à-oreille (informations venant par exemple d'amis, de la famille ou d'anciens jeunes du service citoyen) ou via les réseaux sociaux.

Le bouche-à-oreille est probablement le mode de transmission de l'information qui est le plus susceptible de convaincre les jeunes de s'inscrire au service citoyen (dans la mesure où le bouche-à-oreille est élogieux) : « *C'est le bouche-à-oreille qui fonctionne le mieux. Finalement, les jeunes sont nos meilleurs porte-parole. Ce sont ceux qui l'ont vécu. Eux, ils transmettent l'intérêt du service citoyen pour essayer de le promouvoir. On a quand même beaucoup de jeunes qui viennent parce que leur pote l'a fait* » (responsable de promotion).

Quant aux réseaux sociaux (50% des réponses) et, plus généralement internet (11%), ils représentent le mode de consommation audiovisuelle dominant chez les jeunes de 18 à 25 ans.

Le canal institutionnel (au Forem, au CPAS, à l'IFAPME ou dans un service « *jeunesse* » ou d'aide à la jeunesse) complète le podium et compte pour 13% des réponses.

Tableau 3 : Proportion (en %) de jeunes par canal d'information

Canal d'information	%
Via le bouche-à-oreille	50,3
Sur les réseaux sociaux	49,7
Au Forem, au CPAS, etc.	13,5
Sur internet	11,2
Autre	7,7
À la radio	5,7
Dans un lieu public (affiches dans la rue...)	5,2
Dans un journal, une revue, un magazine	3,2
À la télévision	2,6
À l'école	2,3
Sur un stand promotionnel	1,2

Source : Plateforme, Calcul : IWEPS

Données de population, N=348, 137 données manquantes

Note : la somme des pourcentages est supérieure à 100% car les jeunes peuvent cocher un maximum de trois propositions

Qu'auraient fait les jeunes s'ils n'avaient pas pris la décision de s'engager dans un service citoyen ? Les jeunes ont été invités à sélectionner un maximum de deux propositions parmi celles répertoriées dans le tableau 4.

Tableau 4 : Proportion (en %) de jeunes par activité qu'ils auraient faite s'ils n'avaient pas débuté un service citoyen

Activité	%
J'aurais cherché un emploi (ou créé mon activité)	52,9
J'aurais cherché une formation ou un stage	38,4
J'aurais continué à galérer	33,7
J'aurais poursuivi ou repris des études	19,2
Je ne sais pas	7,0
Rien de particulier	6,1
Autre	5,2
J'aurais rejoint un dispositif d'insertion ou de rattachage scolaire	2,6
J'aurais conservé mon emploi précédent	1,2

Source : Plateforme, Calcul : IWEPS

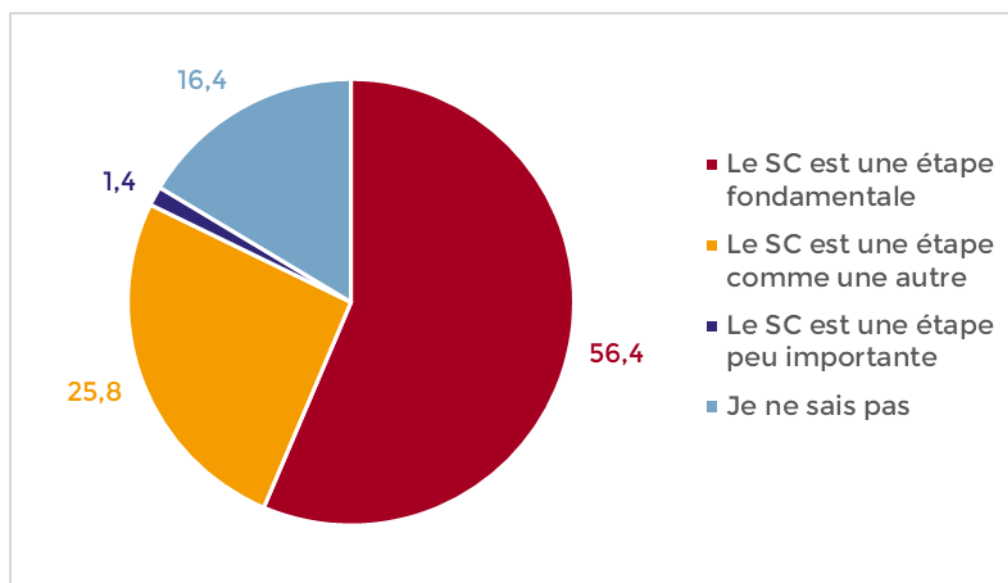
Données de population, N=344, 141 données manquantes

Note : la somme des pourcentages est supérieure à 100% car les jeunes peuvent cocher un maximum de deux propositions

Chercher un emploi est l'activité que plus d'un jeune sur deux aurait menée s'il n'avait pas fait un service citoyen et près de quatre jeunes sur dix auraient cherché une formation ou un stage. Un jeune sur trois déclare qu'il aurait continué à galérer. C'est donc une part importante de jeunes qui estiment que le temps qu'ils n'auraient pas passé en service citoyen aurait été une période difficile. La galère fait d'ailleurs souvent écho à la recherche d'emploi. En effet, près de la moitié des jeunes qui ont répondu qu'ils allaient continuer à galérer ont également affirmé qu'ils auraient cherché un emploi.

Pour 56% des jeunes qui vont commencer un service citoyen, cette étape est vue comme fondamentale dans leur parcours de vie, preuve que s'engager dans un service citoyen n'est pas un choix anodin pour une majorité des jeunes. Pour un peu plus d'un quart de ces jeunes, le service citoyen est considéré comme une étape comme une autre. Le service citoyen n'est quasiment jamais regardé comme une étape mineure (1% des réponses). Enfin, 16% des jeunes se lancent dans un service citoyen sans parvenir à en estimer l'importance dans la suite de leur parcours de vie.

Graphique 2 : Répartition (en %) des jeunes selon l'importance qu'ils confèrent au service citoyen dans leur parcours de vie (avant de débiter leur service citoyen)



Source : IWEPS, Calcul : IWEPS
Données pondérées du groupe PRE-SC, N=262

Cette information relative à l'importance du service citoyen dans la suite du parcours de vie a également été demandée aux jeunes après le service citoyen. Les tests statistiques montrent des changements dans les réponses des jeunes entre le moment où ils débiterent et le moment où ils terminent leur service citoyen. Le principal changement concerne la modalité « le service citoyen est une étape fondamentale » dont la proportion augmente de 7 points de pourcentage entre le début et la fin du service citoyen.

« Qu'est-ce qui t'intéresse dans le programme du service citoyen ? ». Le tableau 5 compile les données obtenues à ce sujet.

Tableau 5 : Proportion (en %) de jeunes qui marquent leur intérêt pour chaque aspect du service citoyen

Aspects	%
Les missions proposées par les organismes d'accueil	96,3
Les formations proposées	91,2
Les valeurs de l'organisme d'accueil	90,7
L'accompagnement individuel à l'orientation et à l'insertion professionnelle	80,5
Les temps de maturation/de réflexion	78,8
La situation géographique des organismes d'accueil	50,2
Le certificat/l'attestation	46,8
Les chantiers internationaux	39,9
La possibilité de réaliser ton SC dans une autre communauté linguistique	26,4

Source : Plateforme, Calcul : IWEPS
Données de population, sur la base de N=485, entre 164 et 200 données manquantes selon les propositions

Les jeunes marquent leur intérêt pour en moyenne quatre propositions sur les neuf. Ce n'est donc en général pas pour l'un ou l'autre aspect du service citoyen que le jeune s'inscrit mais pour une combinaison d'entre eux.

C'est l'activité la plus structurante du service citoyen (les missions) qui récolte le plus de voix auprès des jeunes : près de 100% des jeunes se disent intéressés par cet aspect du service citoyen. En deuxième position c'est l'autre volet structurant du service citoyen - les formations - qui est cité par un peu plus de neuf jeunes sur dix, quasi à égalité avec une dimension immatérielle du service citoyen : les valeurs de l'organisme d'accueil.

À l'autre bout du spectre, la situation géographique des organismes d'accueil (50%), le certificat (47%), les chantiers internationaux (40%) et la possibilité de réaliser son service citoyen dans une autre communauté linguistique (26%) ne comptent pas plus de la moitié des suffrages. Les deux dernières propositions classées laissent présager que l'immersion dans une autre région, un autre pays, une autre culture n'apparaît pas comme un déterminant fondamental de l'inscription à un service citoyen.

Tout comme l'intérêt pour le service citoyen, les motivations qui président à son engagement sont multiples. En moyenne, ce sont six motifs d'engagement qui sont sélectionnés par les jeunes (sur les quatorze proposés).

Tableau 6 : Proportion (en %) de jeunes qui marquent leur accord pour chaque motif d'engagement en service citoyen

Motifs d'engagement en service citoyen	%
Pour rencontrer de nouvelles personnes, des jeunes d'horizons différents	86,2
Pour ne pas rester à rien faire chez moi, pour reprendre un rythme	85,7
Pour agir concrètement et être utile, pour aider des publics en difficulté	85,1
Pour apprendre de nouvelles choses pour la réalisation de projets personnels	84,3
Pour avoir une expérience et développer des compétences afin d'obtenir un emploi	78,8
Pour mieux savoir ce que je veux faire plus tard	76,9
Pour reprendre confiance en moi	73,4
Pour découvrir le monde associatif	71,9
Pour avoir une occupation, comme tout le monde	68,1
Pour être avec des jeunes qui sont dans le même « bateau » que moi	66,8
Pour rester actif entre deux projets (par exemple entre la fin de mes études et mon premier emploi)	65,7
Parce qu'on m'y a encouragé, on m'en a donné l'envie	57,6
Pour bénéficier de l'indemnité de 10 euros par jour	25,9
Parce qu'on m'y a en quelque sorte obligé (mon conseiller Forem ou CPAS, mes parents, etc.)	4,9

Source : Plateforme, Calcul : IWEPS

Données de population, sur la base de N=485, entre 152 et 181 données manquantes selon les propositions

La proportion de jeunes (%) qui marquent leur accord par rapport aux motifs proposés varie de 58% à 86% (si on ignore les deux dernières propositions du tableau) : aucun motif d'engagement ne se dégage donc clairement.

Les quatre motifs les plus cités se tiennent en deux points de pourcentage (de 86% à 84%) ; ils sont donc d'importance égale aux yeux des jeunes : rencontrer de nouvelles personnes, ne pas rester à rien faire chez soi et reprendre un rythme, agir concrètement et aider les publics en difficulté, apprendre de nouvelles choses pour la réalisation de projets personnels. Les motifs classés en quatrième, cinquième et sixième positions font référence au projet du jeune ; le service citoyen apparaît alors comme une étape vers l'accomplissement de ce projet.

En bas du tableau, le motif économique (bénéficier d'une indemnité) est cité par un jeune sur quatre. Cette estimation - sans doute en dessous du niveau réel⁴³ - n'est pas négligeable et est un indicateur de la situation financière précaire d'une frange de jeunes. À ce propos, 53% des jeunes qui s'inscrivent en service citoyen estiment rencontrer des difficultés à joindre les deux bouts⁴⁴. Le motif prescrit « parce qu'on m'y a en quelque sorte obligé » est évoqué par 5% des jeunes : cette statistique est en phase avec l'importance conférée par la Plateforme au caractère volontaire de l'engagement du jeune : « *Le projet reste un projet de volontariat, le jeune est volontaire et ne peut être envoyé en service citoyen sous la contrainte* »⁴⁵.

Les informations sur les motifs d'engagement en service citoyen issues des entretiens menés dans le cadre de l'analyse de contribution s'alignent avec les données des questionnaires de la comparaison « avant-après » :

- Le motif « *dérivatif* » d'engagement⁴⁶ en formation est très présent chez les jeunes rencontrés en entretien. C'est « *l'évitement de situations ou d'activités vécues comme désagréables* » (Carré, 2001) qui mène à une inscription au service citoyen : les informations recueillies par entretien font écho de jeunes qui ne veulent pas rester à ne rien faire chez eux, qui veulent échapper, au moins pour un moment, aux problèmes qu'ils connaissent dans leur vie, qui veulent rester actifs ou faire quelque chose en attendant le démarrage de la prochaine étape. À ces situations ou activités vécues s'ajoutent dans les entretiens des situations ou activités projetées : le jeune ne se sent pas prêt pour travailler ou reprendre des études par exemple. Le directeur de la Plateforme estime que le service citoyen représente un « *plan B* » pour beaucoup de jeunes⁴⁷. Des jeunes corroborent cette hypothèse : « *Je me suis inscrite parce que je ne savais pas quoi faire d'autre* » (Alexandra) ;
- Les jeunes rencontrés en entretien ont également évoqué des motifs associés à la proposition « *Pour mieux savoir ce que je veux faire plus tard* » issue de la comparaison « avant-après ». Le registre lexical utilisé par les jeunes lors des entretiens est du type : « *Mon objectif à l'époque c'était m'aider à trouver une voie* » (Angelina) ou « *Cela pouvait m'aider à choisir* »

⁴³ Le biais de désirabilité est probablement non négligeable pour la motivation économique à s'engager en service citoyen : le jeune pourrait penser que recevoir une indemnité n'est pas une motivation d'engagement en service citoyen qui est noble ou recevable aux yeux de la Plateforme et serait donc tenté de ne pas cocher cette motivation alors qu'elle est bien réelle.

⁴⁴ Sur une échelle allant jusqu'à 10, le score 10 représentant de grandes difficultés à joindre les deux bouts, il s'agit des jeunes qui choisissent un score entre 6 à 10 à la question « *Avec tes revenus actuels, parviens-tu facilement à joindre les deux bouts ?* » du questionnaire pré-service citoyen.

⁴⁵ Source : Guide de l'équipe pédagogique de la Plateforme (2020).

⁴⁶ Il regroupe les propositions suivantes du tableau 6 : « *Pour rester actif entre deux projets (par exemple entre la fin de mes études et mon premier emploi)* », « *Pour ne pas rester à ne rien faire chez moi, pour reprendre un rythme* » et « *Pour avoir une occupation, comme tout le monde* »

⁴⁷ Dans le cadre d'un mémoire traitant la question du service civique en France, Colin (2014) suspecte également que cette politique publique soit un plan B pour une série de jeunes : « *Le service civique aurait-il toujours autant de succès dans une société de plein emploi ? Ne toucherait-il pas que les jeunes déjà engagés dans le secteur associatif* ».

ce que je voulais, à savoir ce que je pouvais faire plus tard » (Bryan). Tantôt les jeunes ont un projet précis et cherchent à le confirmer en choisissant une mission en lien direct avec le projet : « *J'ai envie de travailler dans la réinsertion post-carcérale* » (Marie), tantôt ils sont dans une optique de découverte, sans avoir de projet précis en tête mais plutôt un domaine d'activité : « *J'aimerais bien travailler dans le secteur social et je savais que c'était possible, donc je leur avais dit l'alimentaire et le social pour trouver des missions dans des points là pour voir un peu comment ça se passait* » (Shirley) ;

- « *Pour agir concrètement et être utile, pour aider des publics en difficulté* », proposition plébiscitée par 85% des jeunes répondants au questionnaire, reçoit aussi l'assentiment de jeunes rencontrés en entretien : par exemple, Clothilde, qui ne trouve pas de sens dans les métiers liés à son diplôme en économie et qui pense pouvoir « *se sentir utile* » en faisant un service citoyen ; ou encore Esteban et Barbara, qui déclarent aimer aider les gens ;
- Le motif « *Pour rencontrer de nouvelles personnes, des jeunes d'horizons différents* », qui a été le plus fréquemment cité par les jeunes ayant répondu au questionnaire (86%), est également rapporté par des jeunes rencontrés en entretien. Les mesures restrictives prises pour endiguer le coronavirus ont à certains moments réduit les contacts sociaux des jeunes à peau de chagrin. Les jeunes ont vu dans le service citoyen une opportunité de recréer du lien : « *Un aspect très important - en tous cas c'est le premier qui me vient - c'est rencontrer des jeunes. Avec le covid, tout s'est fermé. Je suis un peu timide et réservée mais j'ai toujours envie de rencontrer des gens* » (Marie) ;
- Le motif « *vocationnel* », à savoir la participation à un service citoyen dans « *une logique de gestion de carrière ou de recherche d'emploi* » (Carré, 2001) trouve également écho à la fois chez de jeunes répondants au questionnaire (via un accord marqué sur la proposition : « *Pour avoir une expérience et développer des compétences afin d'obtenir un emploi* ») et chez des jeunes rencontrés en entretien. Ces derniers évoquent la volonté à travers la participation au service citoyen de « *se connecter au monde du travail* » (Sophie) ou de « *s'offrir une expérience professionnelle* » (Maxence), valorisable sur un CV.

En plus de conforter les résultats de la comparaison « avant-après », les informations issues des entretiens élargissent la liste fermée des motifs d'engagement en service citoyen soumise aux jeunes par questionnaire, fournissant ainsi un complément utile pour apprécier la diversité des motifs de participation à l'œuvre. L'encadré ci-dessous présente les motivations issues des entretiens qui s'ajoutent à la liste fermée proposée par questionnaire (cf. tableau 6).

Encadré 9 : Motifs supplémentaires issus des entretiens avec les jeunes et avec les collaborateurs de la Plateforme

La participation au service citoyen comme manière de « faire une pause » est mentionnée comme motif d'engagement : « Au départ, c'était plus "faire une pause" tout en faisant quelque chose qui m'intéressait » (Shirley). Les responsables de promotion abondent en ce sens en affirmant que des jeunes viennent parce qu'ils ont besoin d'un temps de pause. Les jeunes qui ressentent de la pression (de leurs parents ou de la société, par exemple) voient alors le service citoyen comme un moyen de mettre ces pressions entre parenthèses (voire de les évacuer).

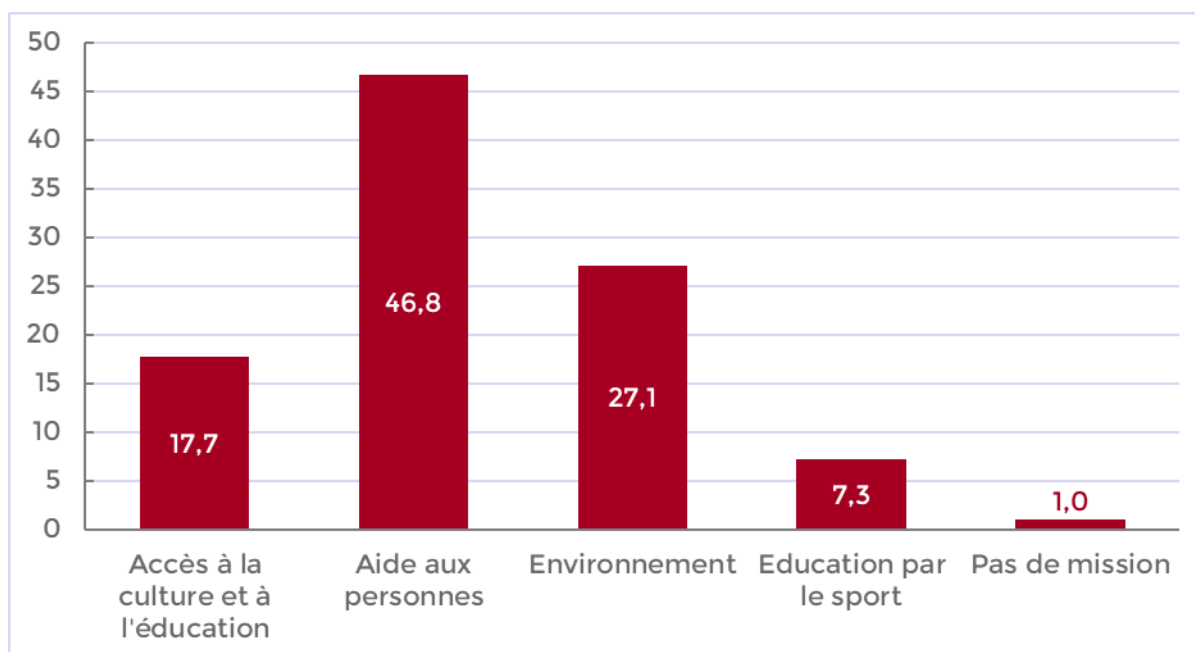
Pour des jeunes sortis des études déçus par la trop grande place accordée à la théorie ou lassés de rester derrière leur écran d'ordinateur (phénomène amplifié par la crise sanitaire), certaines missions du service citoyen sont l'occasion de répondre à une envie du jeune de retourner à la nature, de respirer le grand air ou de faire un travail physique.

Enfin, un motif pour le moins inattendu complète cette liste de motifs. Un jeune étranger arrivé en Belgique quelques années avant de participer au service citoyen s'y est inscrit en pensant qu'il s'agissait de son parcours d'intégration : « J'ai pris connaissance du service citoyen par internet. Je cherchais sur Google « service citoyen » parce que je pensais que le service d'intégration s'appelait comme ça alors j'ai cherché « service citoyen » et il m'a sorti la page du « service citoyen » » (Esteban).

4.2.2. Pendant le service citoyen

La mission principale est au cœur du service citoyen. Les jeunes passent en effet théoriquement 70% de leur service citoyen en mission principale. Dans quel domaine les jeunes effectuent-ils le plus souvent leur mission principale ? L'offre de mission (des structures d'accueil) est-elle suffisante pour répondre à la demande de mission (des jeunes) ?

Graphique 3 : Distribution (en %) des jeunes par domaine de missions



Source : Plateforme, Calcul : IWEPS
Données de population, N = 479, 6 données manquantes

Près d'un jeune sur deux (47%) a réalisé sa mission principale dans une structure d'accueil active dans le domaine de l'aide aux personnes. Les missions dans le domaine environnemental ont été plébiscitées par un peu plus d'un jeune sur quatre (27%), tandis que 18% des jeunes ont réalisé une

mission dans le domaine culturel et de l'éducation. Le domaine du sport ferme la marche : 7% des jeunes se sont engagés dans des missions dans ce domaine.

Le nombre de jeunes en cours de service citoyen à un moment « t » de la période d'évaluation est estimé entre 150 à 300 jeunes. Actuellement, le nombre de missions proposées aux jeunes par les structures d'accueil est supérieur à 1 000 : 435 missions dans le domaine de l'aide aux personnes, 355 missions dans le domaine de l'accès à la culture et à l'éducation, 227 en environnement et 63 dans l'éducation par le sport⁴⁸. À n'importe quel moment, il existe donc une quantité importante de missions disponibles. Il est donc fort probable que chaque jeune ait pu effectuer une mission dans son domaine préféré. Il n'en reste pas moins qu'en cas de hausse importante et rapide du nombre de jeunes en service citoyen, l'offre de missions devra également suivre la tendance pour garantir aux jeunes un maximum de chances de décrocher une mission dans leur domaine préféré.

Chaque domaine de mission est divisé en secteurs. Les jeunes se répartissent dans les secteurs comme suit :

- Dans le domaine de l'aide aux personnes, les jeunes s'engagent essentiellement dans trois secteurs sur douze⁴⁹ : le secteur des « seniors » (maison de repos et de soins par exemple, 29% des jeunes effectuent leur mission principale dans ce secteur), celui de la lutte contre la précarité (27%) et celui de la migration (centres Fedasil, 21%) ;
- Dans le domaine de l'environnement, les jeunes effectuent souvent leur mission dans deux secteurs sur dix : l'alimentation durable (35% des jeunes effectuent leur mission dans ce secteur) et la protection animale (24%) ;
- Dans le domaine du sport, les jeunes réalisent la plupart du temps leur mission dans un centre équestre (près de 70%), un des quatre secteurs de ce domaine ;
- Enfin, dans le domaine de l'accès à la culture et à l'éducation, la répartition des jeunes par secteur est plus éclatée que dans les trois domaines précités : 22% des jeunes effectuent leur mission dans le secteur « École et soutien scolaire », 14% des jeunes choisissent une mission dans le secteur « Expression artistique » et une proportion équivalente se tourne vers le secteur « Maison de jeunes/Maisons de quartier ». Le solde des jeunes (50%) est distribué dans les douze autres secteurs de ce domaine.

En règle générale, les jeunes ne changent pas de mission au cours de leur service citoyen : c'est le cas pour 85% d'entre eux. Ceux qui ont changé une fois de mission représentent 13% des jeunes. Les 2% de jeunes restants ont changé deux fois de mission.

Les missions recouvrent une diversité d'activités. Dans 39% des cas, l'activité qui mobilise la plupart du temps des jeunes durant leur mission principale est l'accompagnement des personnes ou prendre soin d'animaux. Cette activité se combine près d'une fois sur deux avec l'activité « Écouter/Discuter » qui est citée par un jeune sur trois. Réaliser des travaux manuels arrive en deuxième position des activités les plus souvent citées par les jeunes (36% d'entre eux ont coché cette proposition) et s'arrime avec diverses activités.

La combinaison d'activités est d'ailleurs la norme : 87% des jeunes ont au moins coché deux activités parmi les propositions qui leur ont été faites.

⁴⁸ Le nombre de missions proposées évolue régulièrement. Les données présentées datent de mai 2022.

⁴⁹ Les secteurs répertoriés sont ceux au sein desquels au moins un jeune a effectué une mission.

Tableau 7 : Proportion (en %) de jeunes qui marquent leur accord pour chaque activité

Activités	%
Accompagner des personnes (par exemple distribuer des repas), prendre soin d'animaux	38,9
Réaliser des travaux manuels	36,3
Animer, créer un atelier	33,5
Écouter/discuter (avec des personnes âgées, réfugiées ou porteuses d'un handicap par exemple)	33,3
Organiser et planifier, soutenir (y compris organisation logistique et administrative)	28,3
Prendre soin de l'environnement, entretenir ou gérer des espaces extérieurs et intérieurs	22,1
Accueillir (des personnes fragilisées, du public, des clients...)	17,4
Communiquer, sensibiliser, être porte-parole de... (animation dans des classes, utilisation d'outils de communication...)	10,1
Amener de nouvelles idées, un regard neuf, dynamiser	9,7
Cultiver	7,0

Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe POST-SC, N=172

Note : la somme des pourcentages est supérieure à 100% car les jeunes pouvaient cocher un maximum de trois propositions

Le parcours en service citoyen est ponctué d'un programme de formations composé de cinq modules dont les thématiques sont obligatoires et de modules à la carte. Le tableau 8 fait état de la présence des jeunes à ces modules de formation.

Tableau 8 : Proportion (en %) de jeunes présents en formation

Intitulé du module	%
Communication non violente et interpersonnelle	78,0
BEPS (Brevet européen des premiers secours)	71,8
Module à la carte	69,5
Valeurs et institutions démocratiques	64,1
Enjeux environnementaux	63,5
Interculturalité	63,3

Source : Plateforme, Calcul : IWEPS

Données de population, N=485

Les modules « Communication » et « BEPS » sont les plus suivis par les jeunes, avec respectivement des taux de présence de 78% et de 72%. Il s'agit des deux premiers modules dispensés aux jeunes durant leur parcours en service citoyen (endéans les deux premiers mois). Durant cette période, la plupart des jeunes qui vont prématurément arrêter leur service citoyen sont encore présents. Le module à la carte affiche un taux similaire à celui du BEPS : laisser au jeune la possibilité de suivre une formation de son choix joue en faveur d'une présence importante.

Les trois autres modules sont suivis par environ 63% des jeunes. Ces taux de présence mitigés mériteraient une analyse à part entière pour en comprendre les raisons et proposer des actions correctrices.

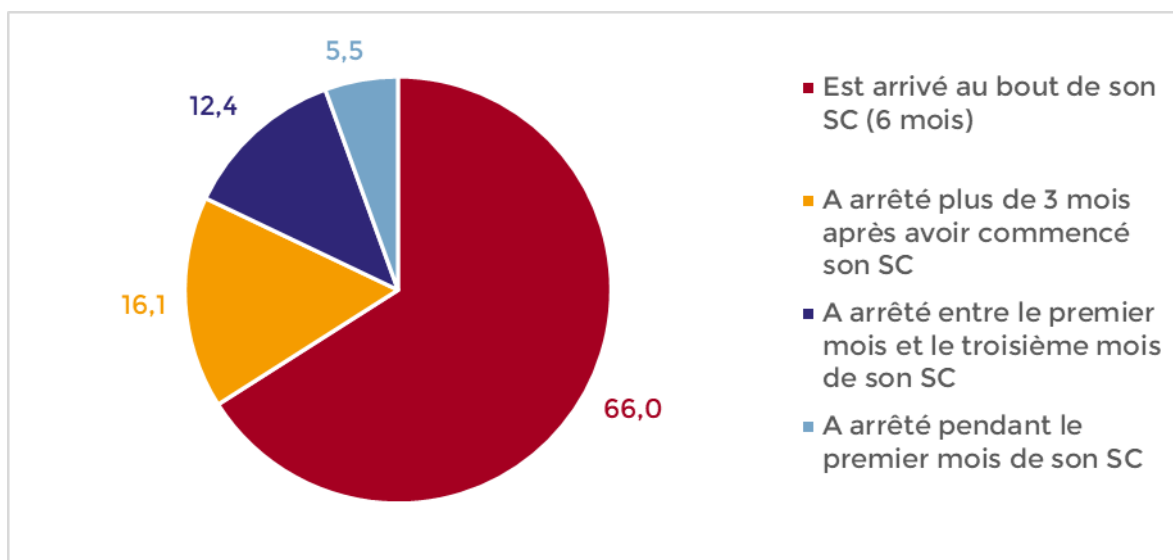
4.2.3. Fin du service citoyen

Quelle proportion de jeunes va jusqu'au bout de son service citoyen ? Près de deux jeunes sur trois vont au bout de leur service citoyen et 16% d'entre eux l'arrêtent après la moitié du parcours.

Un peu plus d'un jeune sur trois arrête donc son service citoyen avant son terme. De prime abord ce taux a l'air important. La souplesse de l'équipe pédagogique dans l'examen des motivations des jeunes à participer à un service citoyen (souplesse accordée afin de remplir les objectifs de la Plateforme en termes de nombre de jeunes ayant débuté un service citoyen) explique une partie de ce taux. En effet, cette souplesse de l'équipe pédagogique sur les motivations amène des jeunes peu ou pas motivés à entrer donc le dispositif avec un risque accru d'abandon si l'équipe pédagogique ne parvient pas à rapidement susciter leur engagement.

Ensuite, parmi les raisons d'un arrêt prématuré, 29% des jeunes évoquent l'obtention d'un emploi et 12% le début d'une formation. Pour plus de quatre jeunes sur dix qui arrêtent prématurément leur service citoyen, c'est *a priori* pour une issue heureuse. Pour compléter l'information, notons que pour 10% des jeunes, c'est une maladie qui sonne l'arrêt prématuré du service citoyen et que près d'un jeune sur quatre (23%) quitte prématurément son service citoyen pour d'autres raisons : par exemple, une décision de la Plateforme de mettre fin au service citoyen du jeune à cause d'un trop grand nombre d'absences en formation ou en mission, une décision du jeune de voyager ou l'impossibilité de trouver une mission correspondant aux aspirations du jeune. Pour le solde des jeunes (26%), c'est un arrêt sans raison particulière qui est retenu dans les bases de données de la Plateforme.

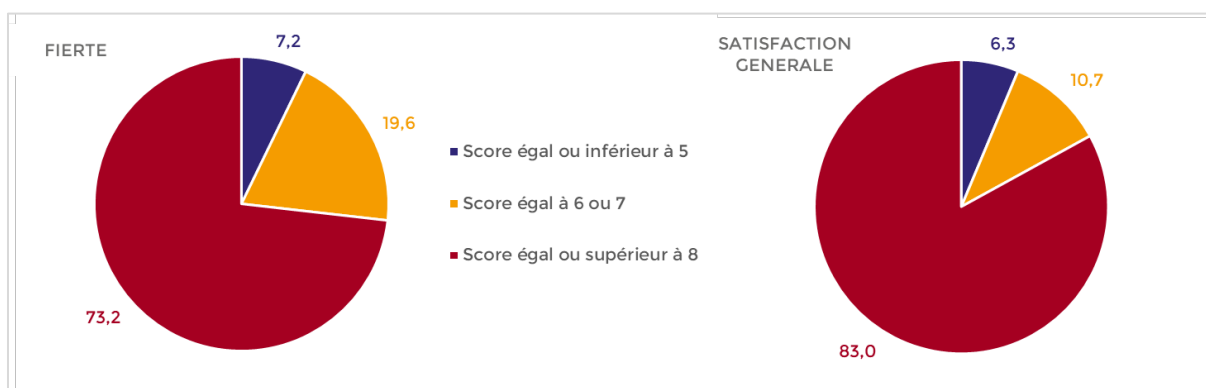
Graphique 4 : Répartition (en %) des jeunes selon leur durée d'engagement en service citoyen



Source : Plateforme, Calcul : IWEPS
Données de population, N=485

Les jeunes sont-ils fiers de ce qu'ils ont accompli durant leur service citoyen ? Oui : sur une note allant jusqu'à 10, la note moyenne est de 8,3. Près de trois jeunes sur quatre se sentent très fiers de ce qu'ils ont accompli durant leur service citoyen (score égal ou supérieur à 8). Un jeune sur trois attribue la note maximale de 10 à son sentiment de fierté.

Graphique 5 : Distribution (en %) des jeunes selon leur score de fierté et de satisfaction générale



Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe POST-SC, N(Fierté)=169, 3 données manquantes, N (Satisfaction générale) = 157, 15 données manquantes

Qu'en est-il de la satisfaction générale des jeunes sur la façon dont leur service citoyen s'est déroulé ? Les jeunes sont très satisfaits : sur une note allant jusqu'à 10, la note moyenne est de 8,7. Plus de huit jeunes sur dix (83%) attribuent une note égale ou supérieure à 8 en guise d'appréciation de leur niveau de satisfaction générale sur le déroulement de leur service citoyen.

La mesure de la satisfaction générale s'accompagne de mesures de la satisfaction par rapport aux activités du service citoyen et de la satisfaction sur le plan relationnel. Pour les activités reprises dans le tableau 9, les scores moyens de satisfaction sont élevés : le score de satisfaction le plus haut attribué par les jeunes (8,2) se rapporte au contenu de la mission principale. Le score le plus bas par rapport aux autres - mais haut dans l'absolu - concerne le contenu des formations. Cette statistique, qui s'ajoute aux taux mitigés de présence en formation, invite à la réflexion sur cette activité du service citoyen.

Tableau 9 : Score moyen de satisfaction des jeunes par activité (sur 10)

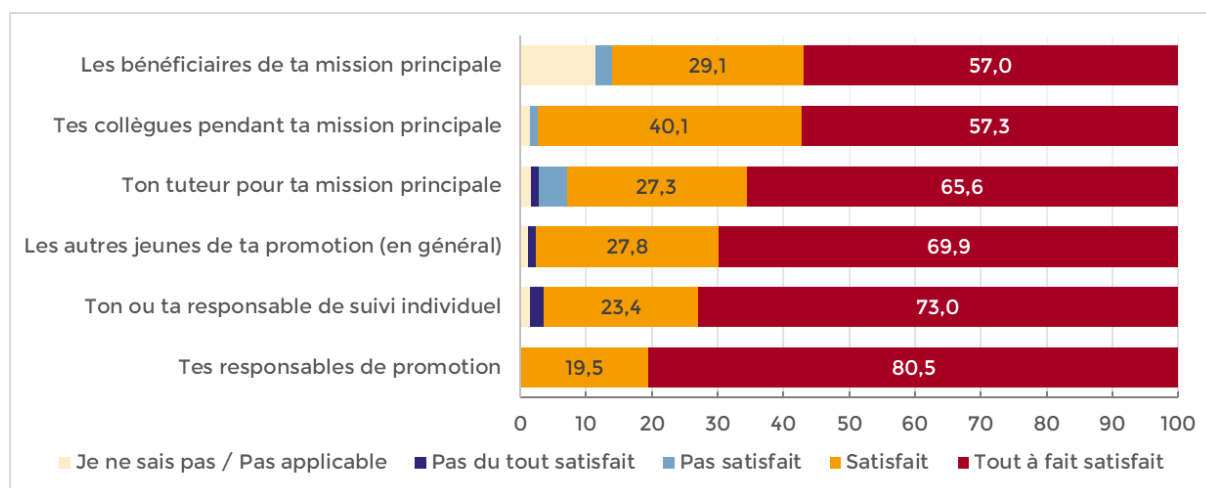
	Score
Le contenu de ta mission principale	8,2
Les temps d'échange et bilans à mi-parcours (collectif et individuel)	7,7
Les temps de maturation et d'orientation	7,5
Le contenu de tes formations	7,0

Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe POST-SC, sur la base de 172 jeunes (entre 0 et 10 données manquantes)

Durant son service citoyen, le jeune côtoie régulièrement d'autres personnes qui font partie de la Plateforme, de la structure d'accueil ou bien encore de sa promotion. Interrogé sur son niveau de satisfaction par rapport aux relations qu'il a entretenues avec ces différentes personnes, le jeune indique qu'il en est très satisfait : si on additionne les pourcentages pour les modalités « Satisfait » et « Tout à fait satisfait », on arrive à des valeurs qui oscillent entre 86% et 100%.

Graphique 6 : Distribution (en %) des jeunes selon leur niveau de satisfaction relationnelle

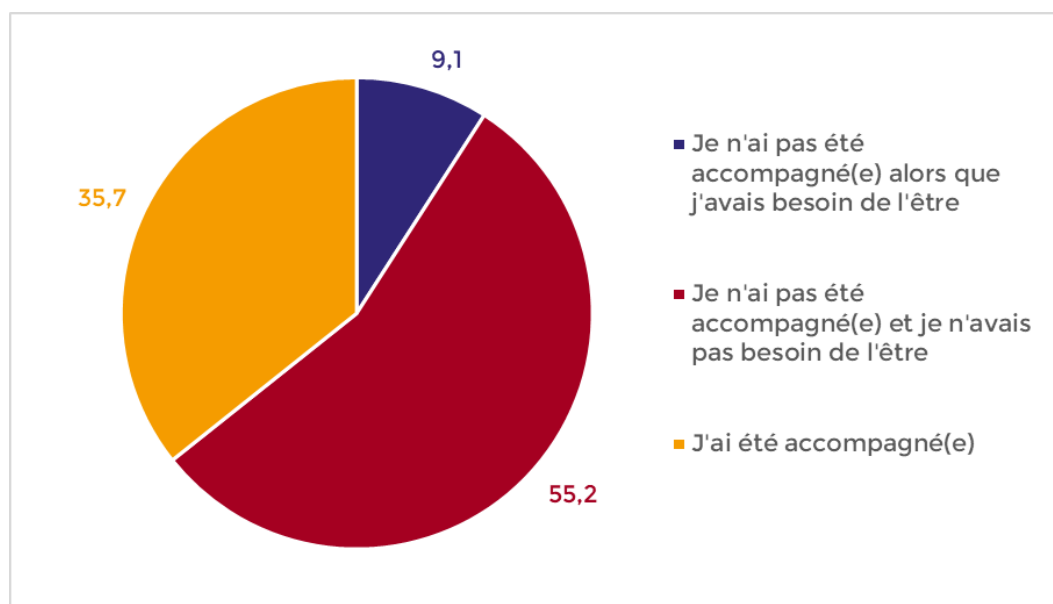


Source : IWEPS, Calcul : IWEPS
Données pondérées du groupe POST-SC, N=171, 1 donnée manquante

4.2.4. Après le service citoyen

Pouvoir mobiliser rapidement les acquis du service citoyen dans la suite du parcours est important. En effet, l'analyse de contribution montre que quelque temps après le service citoyen, une partie des jeunes qui n'ont pas rapidement enchaîné le service citoyen par une autre étape deviennent nostalgiques du service citoyen et se retrouvent parfois dans une période d'inaction longue. Par conséquent, l'accompagnement de la Plateforme est nécessaire pour une partie des jeunes afin de sécuriser la transition entre la fin du service citoyen et la prochaine étape de leur parcours.

Graphique 7 : Répartition (en %) des jeunes selon l'accompagnement de la Plateforme pour préparer leur parcours après le service citoyen



Source : IWEPS, Calcul : IWEPS
Données pondérées du groupe POST-SC, N=165, 7 données manquantes

Malgré l'existence d'activités qui ont notamment pour vocation de préparer le jeune à la suite de son parcours (en particulier les TMO – temps de maturation et d'orientation - et les rencontres avec un

responsable de suivi individuel), 64% des jeunes déclarent ne pas avoir été accompagnés par la Plateforme pour préparer leur parcours après le service citoyen. Pour la plupart d'entre eux (55% sur les 64%), cette absence ressentie d'accompagnement n'est pas regrettable car ils estiment qu'ils n'en avaient pas besoin; tandis que les autres (9% des 64%) estimaient avoir besoin de cet accompagnement.

Toujours à propos de la suite de leur parcours, les jeunes qui ont terminé leur service citoyen ont-ils une idée claire de l'étape qui succédera au service citoyen ? 82% des jeunes ont une idée de ce qu'ils veulent faire après leur service citoyen. Plus d'un tiers des jeunes (35%) déclarent vouloir rechercher un emploi rémunéré ou créer leur activité au terme de leur service citoyen. La reprise d'étude ou la formation sont également fréquemment citées par les jeunes avec respectivement 28% et 23% des réponses. Faire du bénévolat, du volontariat (17%) ou voyager (11% des réponses) sont aussi considérés comme des horizons désirables pour les jeunes. À peine plus de 6% des jeunes estiment n'avoir aucune idée de ce qu'ils vont faire au terme de leur service citoyen.

Tableau 10 : Proportion (%) de jeunes qui marquent leur accord sur chaque projet post-service citoyen (après la fin de leur service citoyen)

Projet post-service citoyen	%
Je vais chercher un emploi rémunéré ou créer mon activité	35,3
Je vais reprendre mes études	28,2
Je vais chercher une formation	23,5
Je vais encore faire du bénévolat/volontariat	17,2
Autres	12,6
Je n'ai aucune idée de ce que je vais faire mais avoir fait un SC m'aide à y réfléchir	12,4
Je vais voyager	11,5
Je n'ai aucune idée de ce que je vais faire	6,3

Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe POST-SC, N=172

Note : la somme des pourcentages est supérieure à 100% car les jeunes pouvaient cocher un maximum de deux propositions.

Parmi ceux qui ont été accompagnés par la Plateforme ou ne l'ont pas été mais n'en avaient pas besoin, 85% d'entre eux savent ce qu'ils vont faire après le service citoyen. Ceux qui en revanche n'ont pas été accompagnés et en avaient besoin sont 66% à savoir ce qu'ils vont faire après le service citoyen. Cette différence est statistiquement significative.

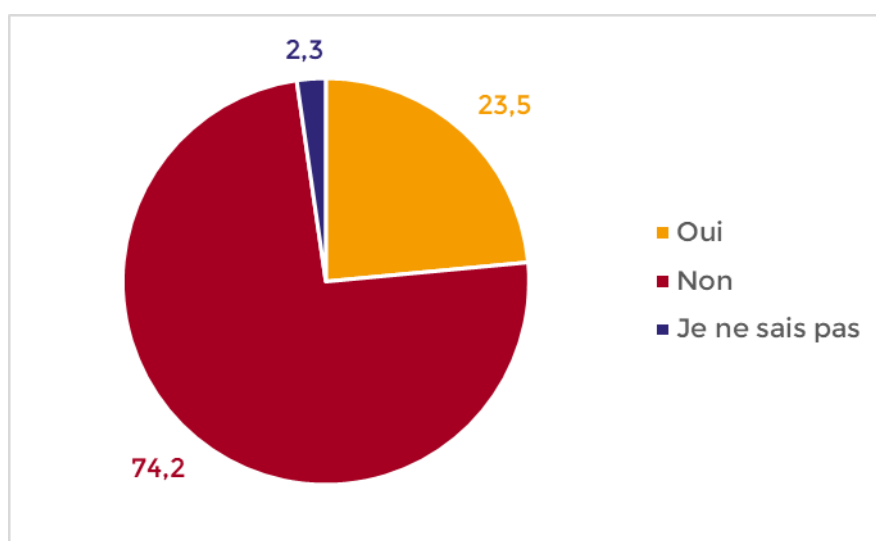
4.3. QUEL EST LE PROFIL DES JEUNES VOLONTAIRES ET DANS QUELLE MESURE LA MIXITÉ DE GENRE, SOCIALE ET CULTURELLE EST-ELLE RENCONTRÉE AU SEIN DES PROMOTIONS DU SERVICE CITOYEN ?

À partir des données chiffrées issues de la comparaison « avant-après », des tris à plat ont été réalisés. Ces tris à plat montrent la distribution des jeunes qui ont entamé un service citoyen selon leurs caractéristiques socioéconomiques ou leurs comportements solidaires ou citoyens. Les données chiffrées ont également été mobilisées pour apprécier l'atteinte de l'objectif de mixité que s'est assignée la Plateforme. Ces constats chiffrés, tant sur les profils que sur la mixité des promotions, sont complétés par les informations issues des entretiens menés pendant l'analyse de contribution.

4.3.1. Profil des jeunes volontaires

Près d'un jeune sur quatre qui débute un service citoyen a exercé une activité de bénévole ou de volontaire dans les douze mois qui ont précédé son engagement en service citoyen. L'acte *a priori* désintéressé et collectif n'est donc pas une inconnue pour une partie des jeunes qui vont débiter un service citoyen.

Graphique 8 : Répartition (en %) des jeunes selon qu'ils ont ou pas exercé une activité de bénévole/volontaire au cours des douze derniers mois précédant leur engagement en service citoyen



Source : Plateforme, Calcul : IWEPS
Données de population, N=345, 140 données manquantes

Avant de débiter leur service citoyen, les jeunes se sont-ils déjà engagés dans des actions citoyennes ? Près de trois quarts d'entre eux (73%) ont déjà signé une pétition. On peut considérer cette action comme la moins engageante et la plus facile à exécuter. Une même proportion a déjà (27%) - ou pourrait dans l'avenir (47%) - porter ou afficher un signe distinctif (lors d'une campagne électorale, lors d'événements en guise de solidarité ou de contestation). À nouveau, cette action est peu engageante et assez facile à réaliser. Environ quatre jeunes sur dix ont déjà pris part à une manifestation autorisée (37%) ou n'y ont jamais pris part mais déclarent vouloir le faire dans le futur (43%).

Tableau 11 : Distribution (%) des jeunes selon leur niveau d'engagement dans plusieurs actions citoyennes

	Oui, je l'ai déjà fait par le passé	Non, je ne l'ai jamais fait mais je pourrais le faire	Non, je ne l'ai jamais fait et je ne le ferai jamais	Je ne sais pas
Signer une pétition	73,4	18,8	1,9	5,9
Porter ou afficher un signe distinctif	27,1	47,1	11,6	14,2
Prendre part à une manifestation autorisée	36,6	43,5	8,0	11,9
Militer dans un parti politique ou un groupe engagé politiquement	6,7	29,5	42,7	21,1
Militer dans une association	13,7	60,7	8,7	16,9
Organiser un événement, une action symbolique en guise de solidarité ou de contestation	17,7	59,6	6,7	16,0

Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe PRE-SC, sur la base de N=262 (entre 1 et 4 données manquantes)

Militer dans un parti politique ou un groupe engagé politiquement est un comportement peu désirable chez les jeunes : 43% ont l'intention de ne jamais le faire (alors que pour les cinq autres actions citoyennes, l'intention de ne jamais les faire ne dépasse pas 12%)⁵⁰. Un peu plus d'un jeune sur sept (14%) a déjà milité dans des associations et ceux qui ne l'ont pas encore fait sont en majorité (61%) intéressés à le faire plus tard. Il en va de même pour l'organisation d'un événement, une action symbolique en guise de solidarité ou de contestation (marche citoyenne, soirée de solidarité...) : 18% des jeunes qui vont s'engager en service citoyen ont déjà organisé une action citoyenne de la sorte et, parmi ceux qui ne l'ont jamais fait, 60% sont prêts à le faire.

En conclusion, une proportion importante de jeunes (81%)⁵¹ s'est déjà engagée dans une action citoyenne et la plupart de ceux qui ne l'ont pas encore fait ont l'intention de le faire plus tard (exception faite de la militance politique).

Qu'en est-il de l'affiliation des jeunes à des associations, clubs ou autres types d'organisations ? Près de quatre jeunes sur dix (39%) ne sont membres d'aucune organisation. Près d'un adhérent sur deux (47%) est affilié à une seule organisation. Les 53% restants sont affiliés à deux organisations ou plus.

Le tableau 12 montre que ce sont les associations ou clubs sportifs qui sont les plus fréquentés par les jeunes : un jeune sur quatre en est membre. À l'autre bout du spectre, les associations ou partis politiques rassemblent 5% des jeunes.

⁵⁰ Une information complémentaire confirme cette faible appétence pour l'engagement en politique : pour répondre à la question « *Par rapport à la politique, tu dirais que tu es...* », les jeunes se sont positionnés sur une échelle allant de 0, « *Pas du tout intéressé* » à 10, « *Très intéressé* ». Le score moyen attribué par les jeunes est de 4,0.

⁵¹ Parmi les jeunes qui se sont déjà engagés, 36% l'ont fait dans une action, 30% dans deux et le solde (34%) dans trois actions ou plus.

Tableau 12 : Distribution (%) des jeunes selon leur degré d'affiliation, par organisation

	Je suis membre	Je ne suis pas membre
Associations ou clubs sportifs	24,8	75,2
Mouvements de jeunesse (scout, patro, etc.)	17,0	83,0
Cercles de loisir, hobby, passion (collectionneurs, fan-club, etc.)	15,0	85,0
Associations culturelles, artistiques (groupe de musique, académie, troupe de théâtre, etc.)	14,5	85,5
Associations pour l'environnement, la nature, la défense des animaux... (<i>Greenpeace, WWF, youth for climate</i>)	10,9	89,1
Associations de solidarité et d'entraide (ONG, MSF, Croix-Rouge, etc.)	8,8	91,2
Maison de jeunes / centre de jeunes	8,5	91,5
Associations religieuses ou philosophiques	6,1	93,9
Syndicats	6,1	93,9
Associations et comités de quartier (radio locale, comité de carnaval, etc.)	5,8	94,2
Mouvements d'opinion comme Amnesty International, organisation de défense des droits de l'homme...	5,6	94,4
Associations politiques ou partis politiques	5,0	95,0

Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

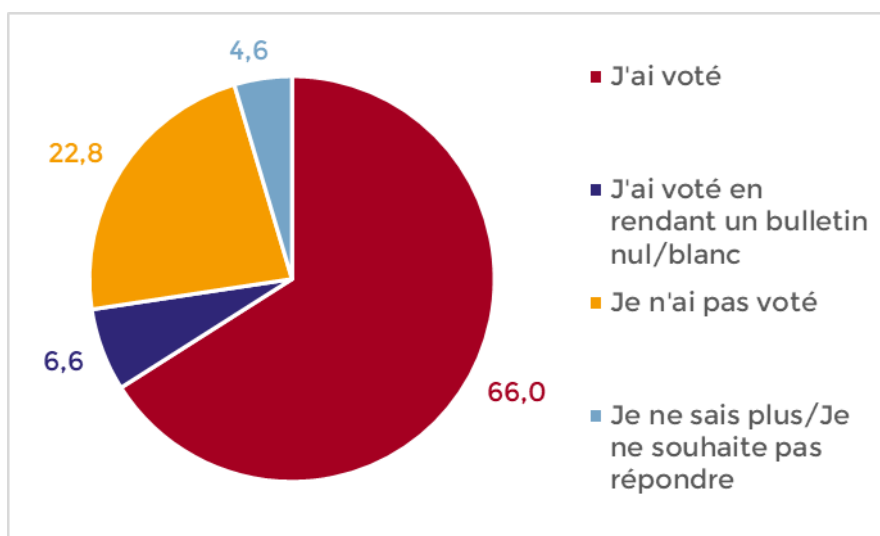
Données pondérées du groupe PRE-SC, sur la base de N=262 (entre 7 et 9 données manquantes)

Alors que le vote est obligatoire en Belgique, 23% des jeunes (avec droit de vote) n'ont pas participé aux derniers scrutins de 2019 (dont l'élection du Parlement de Wallonie). Le pourcentage équivalent pour la population wallonne est de 13%⁵² pour l'élection du Parlement de Wallonie. Les jeunes qui débutent en service citoyen sont proportionnellement plus nombreux que la population wallonne à ne pas avoir voté aux dernières élections. Les jeunes et la population wallonne partagent des tendances similaires sur le vote blanc ou nul : 6,6% des jeunes en service citoyen votent blanc ou nul contre 7,2%⁵³ de la population wallonne.

⁵² Source : Biard *et al.* (2019).

⁵³ *Ibid.*

Graphique 9 : Répartition (en %) des jeunes selon leur comportement de vote aux dernières élections



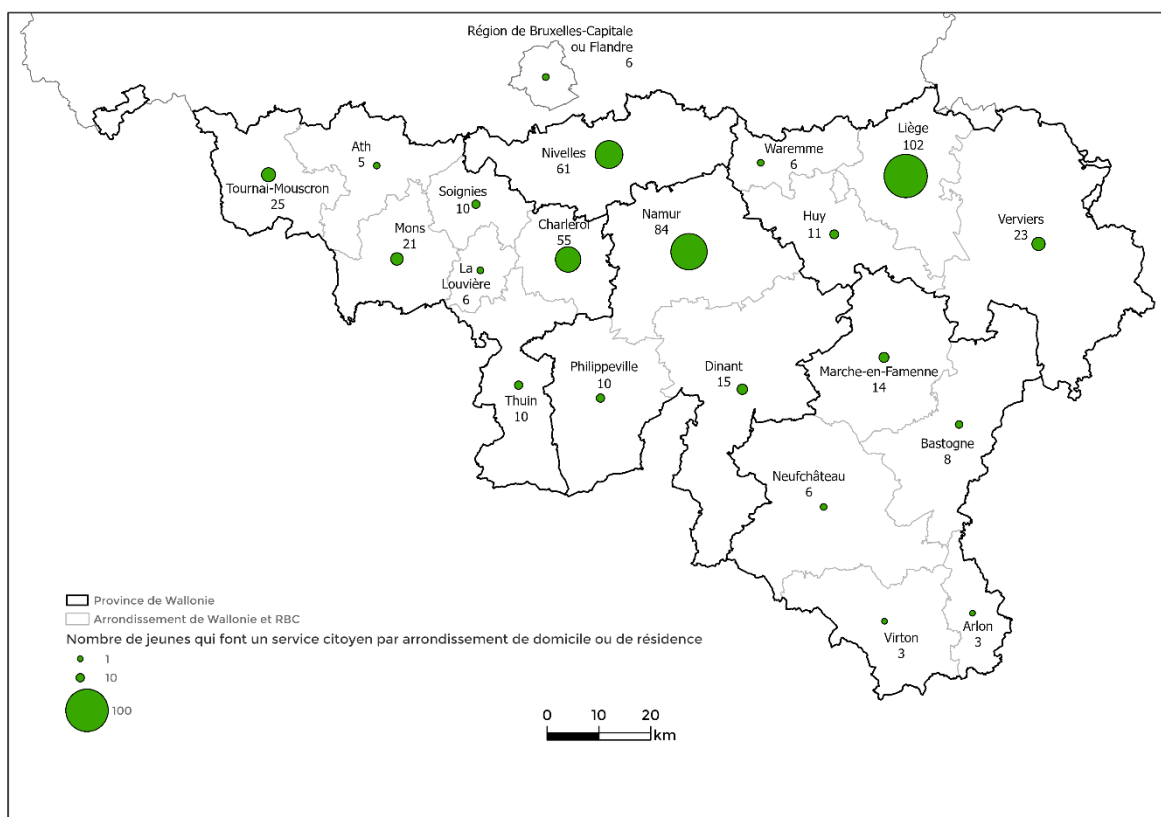
Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe PRE-SC, N=216

Note : Parmi les 261 jeunes répondants du groupe (1 donnée manquante), 45 ont déclaré ne pas avoir le droit de vote aux dernières élections. Ils ne sont pas comptabilisés.

D'où viennent les jeunes qui débutent un service citoyen ? La carte 1 nous informe à ce sujet. Elle est découpée en arrondissements. Chaque arrondissement contient un chiffre (et un cercle qui lui est associé) qui représente le nombre de jeunes qui y sont domiciliés ou qui y résident.

Carte 1 : Répartition (en effectifs) des jeunes par arrondissement de domicile ou de résidence



Source : Plateforme, Calcul : IWEPS

Données de population, N=484, 1 donnée manquante

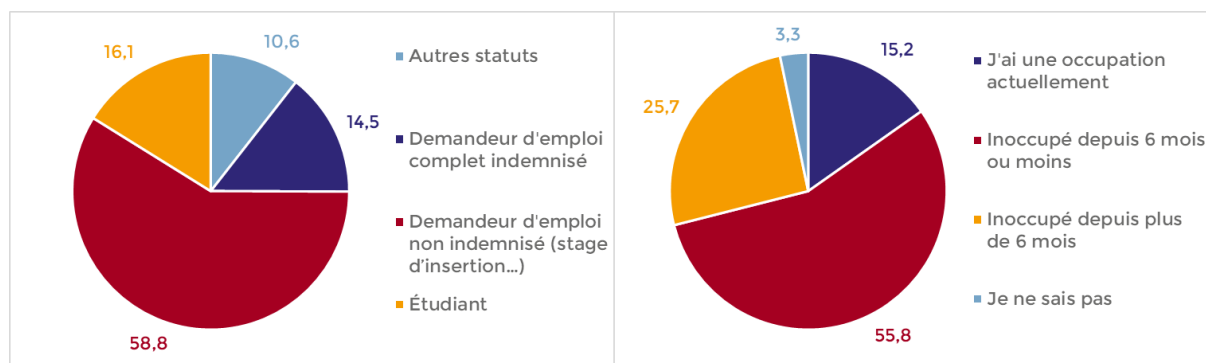
La Wallonie est divisée en 20 arrondissements. La moitié des jeunes en service citoyen sont domiciliés ou résident dans les trois arrondissements accueillant les antennes wallonnes de la Plateforme (Charleroi, Namur et Liège)⁵⁴. Les jeunes des arrondissements de la province de Luxembourg sont peu représentés dans le service citoyen : 7% y sont domiciliés ou y résident. Une proportion de 6% des jeunes ont leur domicile ou résidence dans les arrondissements de Mons ou La Louvière, dont les villes éponymes sont les quatrième et cinquième villes wallonnes en nombre d'habitants.

Si les jeunes sont répartis sur l'ensemble des arrondissements wallons, ils vivent également dans des lieux diversifiés : 35% des jeunes sont domiciliés ou résident dans un village ; les autres jeunes (65%) habitent un milieu urbanisé (soit une grande ville - 17%, soit les environs d'une grande ville - 14% - ou bien une ville moyenne ou petite - 34%).

Sur le plan familial, 34% des jeunes sont en couple, 60% sont célibataires et les 6% restants sont dans une autre situation que plusieurs qualifient de « compliquée » (N=259, 3 données manquantes) ; 97% des jeunes n'ont pas d'enfant(s) à charge (N=260, 2 données manquantes) ; 61% des jeunes vivent chez leur parent, 10% vivent avec leur conjoint/conjointe et 14% vivent seul. Le solde (15%) vit dans un camp de réfugiés (5%), avec des amis (3%), est sans domicile fixe ou dans un centre d'hébergement (1%) ou dans une autre situation (6%), (N=260, 2 données manquantes)⁵⁵.

Cette section sur le profil des jeunes se clôture avec les chiffres sur le statut socioprofessionnel et la durée d'inoccupation des jeunes au moment de s'engager dans un service citoyen. Le graphique 10 reprend les catégories socioprofessionnelles de la Plateforme telles qu'elles sont reportées dans leur base de données⁵⁶. Près de six jeunes sur dix (59%) sont demandeurs d'emploi non indemnisés (86% de ces jeunes sont en stage d'insertion) et 14% sont des demandeurs d'emploi complets indemnisés. Le solde se partage entre étudiants (16%) et jeunes avec d'autres statuts (11%).

Graphique 10 : Distribution (en %) des jeunes selon leur statut socioprofessionnel et leur durée d'inoccupation



Source : Plateforme, Calcul : IWEPS

Données de population, N (Statut)=483, 2 données manquantes, N(Durée)=335, 150 données manquantes

À propos de la durée d'inoccupation, un peu plus de huit jeunes sur dix (82%) sont inoccupés (ni en emploi, ni en formation, ni aux études) au moment de s'inscrire à un service citoyen. C'est donc une proportion importante de *NEETs* qui compose le public du service citoyen. Le service citoyen agit

⁵⁴ Ces trois arrondissements couvrent 36% de la population wallonne (Source : Statbel)

⁵⁵ Source : IWEPS (Groupe pré-SC), Calcul : IWEPS.

⁵⁶ Les relations entre la Plateforme et le Forem sont formalisées. Les jeunes inscrits au Forem sont clairement identifiés par la Plateforme car elle a besoin de connaître le statut du jeune par rapport au Forem pour régler les questions administratives entre le jeune, la Plateforme et le Forem. En revanche, la Plateforme n'a pas de contacts systématiques ni de documents spécifiques à fournir aux CPAS. Les statuts du CPAS (bénéficiaires du RIS par exemple) ne sont par conséquent pas prévus dans les bases de données administratives de la Plateforme.

donc comme un dispositif d'accroche pour relancer le jeune dans une occupation. Parmi les jeunes inoccupés, 56% le sont depuis six mois ou moins et 26% le sont depuis plus de six mois (14% le sont depuis plus d'un an). Un peu plus d'un jeune sur deux (53%) estime rencontrer des difficultés à joindre les deux bouts⁵⁷.

Ces éléments chiffrés présentent la distribution des jeunes par rapport à quelques-unes de leurs caractéristiques socioéconomiques ou liées à leurs comportements solidaires ou citoyens. Ils permettent de cerner rapidement les caractéristiques que l'on observe le plus souvent chez les jeunes. La fréquence est le concept au cœur de ces analyses chiffrées. Dresser le portrait-robot d'un jeune qui s'inscrit à un service citoyen à partir de ces données chiffrées, en groupant les caractéristiques les plus souvent mentionnées, ferait cependant peu sens. Comme le souligne Bourdieu (1978), cette période constitue un cycle de vie décisif fait de situations très diverses. On ne peut donc pas considérer les jeunes ou la jeunesse comme une catégorie homogène ou spécifique uniquement définissable par une tranche d'âge.

Au-delà de la fréquence des caractéristiques observées chez les jeunes, il faut donc pouvoir aussi s'intéresser à la diversité des profils en élargissant la palette des caractéristiques observées et en évitant d'enfermer les jeunes dans un choix prédéfini de réponse. Les entretiens menés dans le cadre de l'analyse de contribution avec les jeunes et avec les collaborateurs de la Plateforme ont constitué un moyen privilégié pour répondre à ces objectifs d'ouverture.

Lorsqu'ils débutent un service citoyen, ces jeunes connaissent des situations fort variées sur un plan scolaire, professionnel ou relationnel par exemple. Au sein de cette diversité de situations, quelques tendances lourdes⁵⁸ se dégagent :

- **Une expérience scolaire ou professionnelle décevante.** Sur le plan scolaire, du harcèlement, des professeurs peu soutenant (voire dénigrants), une pédagogie jugée inadaptée (trop théorique en particulier), des troubles d'apprentissage ou des problèmes physiques (un handicap par exemple) se soldent par du décrochage scolaire ou l'arrêt des études après la scolarité obligatoire. Pour ceux qui entament des études supérieures, plusieurs choix d'étude infructueux suscitent du découragement. Sur le plan professionnel, de premiers emplois qui ne correspondent pas aux attentes ou l'enchaînement de « *petits boulots* » découragent les jeunes qui en font l'expérience, parfois jusqu'à un dégoût du monde du travail : « *On a quand même beaucoup de jeunes qui viennent parce qu'ils ont interrompu leurs études, ils ont testé un boulot et ça ne leur convenait pas* » (responsable de suivi individuel) ;
- **Des perspectives - professionnelles en particulier - floues.** Floues en raison (1) soit d'une incapacité à se projeter dans l'avenir (« *Je vis l'instant présent* », Maxence), (2) soit d'une difficulté à trouver sa voie, (3) soit d'une incompatibilité entre les envies ou caractéristiques du jeune (compétences du jeune, permis de conduire par exemple) et les exigences des employeurs. À titre strictement indicatif, près de la moitié des jeunes interrogés en entretien (huit sur dix-huit) déclare explicitement se sentir « *perdu* » avant de débuter leur service citoyen. Les responsables de promotion ne disent pas autre chose : « *On est de passage dans leur vie à un moment donné où ce sont souvent des moments charnières, où ils sont un peu perdus ou en tous cas en questionnement par rapport à la suite de leur parcours. Et*

⁵⁷ Source : IWEPS (Groupe pré-SC). Calcul : IWEPS (N=176, 86 données manquantes).

⁵⁸ Les caractères répétitif et intense de ces situations identifiées dans l'échantillon de jeunes rencontrés en entretien en font des tendances lourdes dont on peut raisonnablement penser qu'elles touchent une partie significative de l'ensemble des jeunes qui débutent un service citoyen.

nous on peut avoir un rôle clé pour pouvoir les soutenir et leur permettre de continuer leur parcours » (responsable de promotion) ;

- **Des périodes d'inactivité parfois longues.** La comparaison « avant-après » a mis en évidence qu'au moins 80% des jeunes étaient inoccupés (ni en emploi, ni en formation, ni aux études, c'est-à-dire *NEETs*) avant de débiter leur service citoyen. Les informations glanées dans les entretiens confirment ce constat. L'inoccupation va souvent de pair avec l'oisiveté : d'aucuns évoquent « *une année sabbatique* », « *ne rien faire de ses journées* » ou « *être fort sur les écrans* » (Maxence, Ryan, Alexandra). Une absence de routine et de rythme dans la journée s'associe à ces périodes d'inactivité ;
- **Des relations et des activités sociales et culturelles réduites à la portion congrue.** Les mesures restrictives prises par les autorités pour endiguer le coronavirus sont le premier facteur explicatif : « *Avec la période qu'on vient de vivre avec le confinement, tu as des jeunes qui ont parfois passé un an et demi sans voir personne* » (responsable de promotion). Des traits de personnalité (difficulté à se lier ou appétence pour la solitude par exemple) ou l'expérience régulière de relations conflictuelles expliquent également cette situation ;
- **Confiance en soi, estime de soi et, plus généralement, moral écornés,** jusqu'à la dépression pour plusieurs jeunes rencontrés en entretien. À titre strictement indicatif, cinq jeunes sur les dix-huit interrogés en entretien déclarent explicitement avoir été suivis par un thérapeute/psychologue avant ou pendant leur service citoyen. La comparaison « avant-après » avait mis en évidence que 43% des jeunes ne se sentaient pas bien sur le plan personnel au moment de débiter leur service citoyen. Là encore, la crise sanitaire est un facteur explicatif. Des événements plus ponctuels (décès d'un proche, séparation, difficultés scolaires ou professionnelles) jouent également un rôle⁵⁹.

Ces tendances lourdes pointent des situations « *problématiques* ». Les responsables de promotion vont dans ce sens : « *Je pense que c'est important que la Région entende ça. On a une population de jeunes qui est vraiment abîmée et dans toutes les classes sociales. Ça, on a observé* ». Le directeur ajoute que le service citoyen « *s'adresse aujourd'hui à un public qui est fort à gauche dans la courbe de Gauss, ceux qui ont le moins de capital social, culturel ou économique* ».

La prise en compte de la diversité nous apprend qu'à ces situations « *problématiques* » s'ajoutent d'autres situations, plus « *réjouissantes* ». Lors des entretiens, des jeunes ont par exemple déclaré se sentir bien dans leur peau, être détendus, vivre dans une ambiance familiale apaisée, avoir eu une scolarité « *sans histoires* » ou avoir une vie sociale satisfaisante.

4.3.2. Mixité dans les promotions

La mixité est un prérequis au brassage : pour que des jeunes interagissent avec des jeunes différents d'eux (brassage), des différences doivent préexister (mixité). Par conséquent, se poser la question de savoir si les promotions sont effectivement constituées de jeunes différents est essentiel : sans mixité, pas de brassage ; sans brassage, la Plateforme estime que les quatre objectifs opérationnels ne sont pas – ou beaucoup plus difficilement – atteints. L'encadré 10 définit les concepts de mixité et de brassage.

⁵⁹ Ces tendances lourdes sont, dans une certaine mesure, connectées par des liens de causes à effets. Par exemple, une scolarité chaotique peut miner la confiance en soi et le moral.

Encadré 10 : Mixité et brassage

La mixité fait référence à la coexistence sur un même espace de groupes aux caractéristiques diverses⁶⁰. Érigée en objectif politique, elle renvoie à un idéal de société qui préserverait la cohésion sociale. Au sein du service citoyen, la mixité de genre, sociale et culturelle est le fait d'organiser des promotions de jeunes les plus diversifiées possible sur ces trois dimensions. Cette mixité est considérée par la Plateforme comme une condition nécessaire pour que le brassage ait lieu.

Le brassage est lui aussi vu par plusieurs auteurs comme un garant de la cohésion sociale. Au service citoyen, le brassage est l'interaction entre jeunes d'une même promotion et qui sont différents. Ce brassage est vu par la Plateforme et ses soutiens comme une clé de voûte du service citoyen : « *Au contraire de pratiques sociales qui cloisonnent les publics en fonction de leurs origines ou de leur niveau socioéconomique, ce brassage nous paraît être la clé de voûte d'un service citoyen qui produit des effets sociétaux positifs, bien au-delà du simple service rendu aux collectivités. Peu de lieux assurent encore aujourd'hui la rencontre de cette jeunesse fragmentée* » (Carte blanche⁶¹, 2015).

En synthèse, la mixité est la présence d'individus différents dans un même espace alors que le brassage est l'interaction entre ces individus différents. Le service citoyen « *vise le brassage au sein des promotions et tente, dans la mesure du possible, d'organiser la mixité dans les groupes et les promotions* » (Source : Guide pédagogique de la Plateforme)

Pour favoriser la découverte de l'altérité par le brassage, la Plateforme organise une mixité des promotions : elle constitue des promotions de jeunes aux profils variés en associant à des critères de profilage des valeurs vers lesquelles chaque promotion doit tendre. Les valeurs de ces critères s'expriment soit en *ratios* à atteindre (par exemple, 50% de femmes par promotion), soit en limites à ne pas dépasser (par exemple, un maximum de deux demandeurs d'asile par promotion), soit en consignes à respecter (par exemple, éviter que des jeunes qui sont déjà proches avant de démarrer un service citoyen se retrouvent dans la même promotion). La figure 12 répertorie les critères de profilage et leurs valeurs.

Figure 12 : Critères de profilage des jeunes et organisation de la mixité des promotions



Source : Guide de l'équipe pédagogique de la Plateforme (2020), aménagements : IWEPS

Avant d'analyser la répartition des jeunes par critère au sein de chacune des 31 promotions reprises dans le périmètre de la présente évaluation, nous nous intéressons à la mixité dans la population constituée de ces 31 promotions. Si la répartition par critère observée dans la population n'est pas en

⁶⁰ Selod, H. (2005).

⁶¹ Carte blanche rédigée par la Plateforme et les membres du Réseau Solidarité, publiée dans plusieurs quotidiens du pays et signée par plus d'une centaine de personnalités physiques ou de personnes morales.

adéquation avec les prescrits de la Plateforme, il est fort probable que la répartition observée dans les promotions ne le soit pas non plus. Le tableau 13 présente la distribution de la population des jeunes en service citoyen sur plusieurs critères présentés dans la figure ci-dessus.

Tableau 13 : Distribution des jeunes selon plusieurs critères de profilage de la Plateforme

Sexe (en %)	Femmes		Hommes			
		50,3		49,7		
Catégorie d'âge (en %)	18-20 ans		21-23 ans		24-25 ans	
	24,4		44,6		31,0	
Niveau d'étude (en %)	< Secondaire supérieur		Secondaire supérieur		Études supérieures	
	26,9		56,4		16,7	
Statut d'immigré (en effectif)	Demandeur d'asile ou réfugié			Ni l'un ni l'autre		
	29			443		
Handicap reconnu (en effectif)	Oui			Non		
	16			468		

Source : Plateforme. Calcul : IWEPS

Données de population, N : (Sexe : 485, Catégorie d'âge : 484, Niveau d'étude : 484, Statut d'immigré : 472, Handicap reconnu : 484), sur 485 jeunes au total

Lorsqu'on compare l'attendu (figure 12) et l'observé (tableau 13), les quotas de mixité fixés par la Plateforme sont respectés pour le sexe. Pour les autres critères formulés en *ratios* à atteindre, les proportions observées sont différentes des proportions souhaitées :

- Catégorie d'âge : le critère attendu fixe à 40% la part de jeunes avec un âge compris entre 18 et 20 ans. Cette part est égale à 24% dans la population du service citoyen ;
- Niveau d'étude : le critère attendu fixe à 50% la part de jeunes avec un diplôme inférieur au secondaire supérieur. Elle est de 27% dans la population du service citoyen.

Les critères relatifs au handicap et aux statuts de demandeurs d'asile ou de réfugiés sont formulés en termes de maximum à ne pas dépasser. Par exemple : « Maximum 5 réfugiés et/ou demandeurs d'asile » par promotion. Le faible nombre de jeunes avec un handicap (seize jeunes au total) et de jeunes réfugiés ou demandeurs d'asile (29 jeunes) rend le respect de cette condition quasiment automatique au sein des 31 promotions⁶².

La mixité dans la population n'est donc que partiellement rencontrée. Il y a donc peu de chances que la mixité au sein des 31 promotions de la population - mixité telle qu'elle est définie par les critères de la Plateforme - soit respectée.

Au sein des promotions, « *les profils et ratios donnent des clés aux équipes pédagogiques pour organiser une mixité équilibrée des groupes et vers laquelle il faut tendre. Cette organisation n'est*

⁶² Les données sur le type de handicap reconnu (« moteur » et « mental léger »), sur les fragilités mentales non reconnues et sur le parcours judiciaire actif ou passif sont des données sensibles qui concernent un nombre extrêmement limité de jeunes. De plus, certains jeunes ont choisi de ne pas compléter les questions s'y rapportant ou n'ont pas donné leur consentement pour que l'IWEPS traite ces données. Nous décidons donc de ne présenter aucun chiffre à leur sujet.

possible de manière idéale qu'à partir du moment où il y a plus de demandes de jeunes que de places dans les groupes »⁶³. D'après la Plateforme, organiser la mixité dans les promotions n'est donc possible que si le nombre de jeunes qui souhaitent s'inscrire à une promotion est supérieur aux 25 places disponibles dans la promotion. Dans ce cas, « l'équipe peut retarder la date d'entrée en service citoyen d'un jeune afin d'organiser cette mixité dans le respect de quotas »⁶⁴. Or, pendant la période d'évaluation, les promotions ont en moyenne été composées de seize jeunes et n'ont jamais compté plus de 25 jeunes (cf. tableau 14). La condition nécessaire pour organiser la mixité des promotions (avoir plus de 25 jeunes qui veulent s'inscrire à une promotion) n'étant pas rencontrée, celle-ci n'est pas organisée par les responsables de promotion selon les critères de mixité que la Plateforme a édictés dans le guide pédagogique (cf. figure 12).

La construction des 31 promotions reprises dans le périmètre de l'évaluation s'est faite selon le principe du « premier inscrit, premier dans la promotion » (responsable de promotion). La demande d'inscription n'ayant jamais dépassé les 25 jeunes par promotion, chaque jeune qui a manifesté l'envie de faire un service citoyen a automatiquement été intégré dans la prochaine promotion.

Tableau 14 : Distribution (en effectifs) des jeunes par promotion

	Nombre de promotions	Nombre de jeunes			
		Total	Promotion de Namur	Promotion du Hainaut	Promotion de Liège
Septembre 2020	3	50	20	16	14
Octobre 2020	3	44	17	15	12
Novembre 2020	2	30	0	14	16
Décembre 2020	1	17	17	0	0
Janvier 2021	2	26	13	0	13
Février 2021	3	39	14	15	10
Mars 2021	3	38	10	11	17
Avril 2021	2	32	14	0	18
Mai 2021	3	48	17	18	13
Août 2021	3	52	18	22	12
Septembre 2021	3	59	24	17	18
Octobre 2021	3	50	20	15	15
Total	31	485	184	143	158

Source : Plateforme, Calcul : IWEPS
Données de population, N=485

⁶³ Source : Guide de l'équipe pédagogique de la Plateforme.

⁶⁴ Ibid.

Pour pallier ce déficit tant quantitatif (nombre de jeunes) que qualitatif (respect des critères de mixité), Gérardin & Ronveaux proposaient déjà en 2012 une obligation d'information⁶⁵ à l'attention des élèves du troisième degré, arguant que cette obligation « *constitue le premier élément fondamental permettant une véritable égalité des chances d'accès au service citoyen* » et ajoutant que « *cette visibilité ne serait pas simplement stratégique d'un point de vue quantitatif mais permettrait également de favoriser une réelle mixité sociale par le simple fait que tous les élèves seraient "également" informés de cette possibilité* ».

Pour attirer plus de jeunes, la Plateforme s'accorde également à dire que le montant de l'indemnité, actuellement fixé à 10 euros/jour (auquel s'ajoute un défraiement de 100 euros/mois maximum pour les frais de déplacement), devrait être sensiblement relevé.

À défaut d'obligation d'information et d'indemnité plus importante, les responsables de mobilisation de la Plateforme, épaulés par des ambassadeurs⁶⁶, sont actuellement chargés de « *toucher des jeunes de tous horizons* » (Rapport d'activité 2021 de la Plateforme). Concrètement, ces collaborateurs de la Plateforme, d'une part, sensibilisent une diversité d'institutions par lesquelles les jeunes « *transitent* » (lieux d'enseignement, de formation, secteur de la jeunesse ou du handicap, CPAS, Forem, Maisons de l'Emploi, etc.) afin de les inciter à communiquer sur le service citoyen auprès de leurs usagers et, d'autre part, informent directement les jeunes (via une présentation du service citoyen en classes de rhéto ou lors de gros événements festifs, par exemple). Les jeunes sont également directement informés de l'existence du service citoyen via des communications à ce sujet sur leurs médias préférés. L'action des responsables de mobilisation et des ambassadeurs est donc prépondérante pour aboutir à une certaine forme de mixité dans les promotions. Renforcer leur action pourrait contribuer à attirer plus de jeunes, avec des profils diversifiés, favorisant ainsi l'atteinte de l'objectif de mixité – telle que définie dans le guide pédagogique – au sein des promotions.

Selon plusieurs responsables de promotion de la Plateforme, ne pas organiser la mixité selon les principes édictés dans le guide pédagogique ne veut pas dire que la mixité n'est pas présente au sein des promotions. Ils sont d'ailleurs d'accord pour dire que la mixité se fait naturellement dans les promotions, même si cette mixité n'est pas forcément le reflet de celle définie par les critères du guide pédagogique. Les responsables de promotion font d'ailleurs part de « *fossés énormes* » lorsqu'ils évoquent les différences entre jeunes d'une même promotion : « *Tu as un jeune qui a fait sa troisième humanité, grossier, aucun filtre et puis tu as le petit "de" de machin qui a fait sept années d'ingénieur. Des fossés énormes. Et puis, tu as un autre qui arrive d'un centre de demandeurs d'asile. La mixité est vraiment un ingrédient extraordinaire au service citoyen* ». Ils ajoutent que l'ouverture à toutes et à tous de ce dispositif (absence formelle de critère de sélection) crée *de facto* des promotions très hétérogènes.

Le directeur général et la directrice opérationnelle vont dans le sens des responsables de promotions : « *On rencontre au service citoyen des gens qu'on n'aurait pas rencontrés ailleurs et qu'on ne découvre pratiquement plus ailleurs parce qu'aujourd'hui, que ce soient les crèches, les écoles, les clubs de foot - j'essaie de chercher les endroits où il y aurait encore le plus possible de mixité sociale - on sait bien qu'elles sont déjà dans des créneaux. Les crèches, elles rassemblent des enfants de riches plutôt, les clubs de foot, c'est quand même surtout que des gars et il n'y a pas*

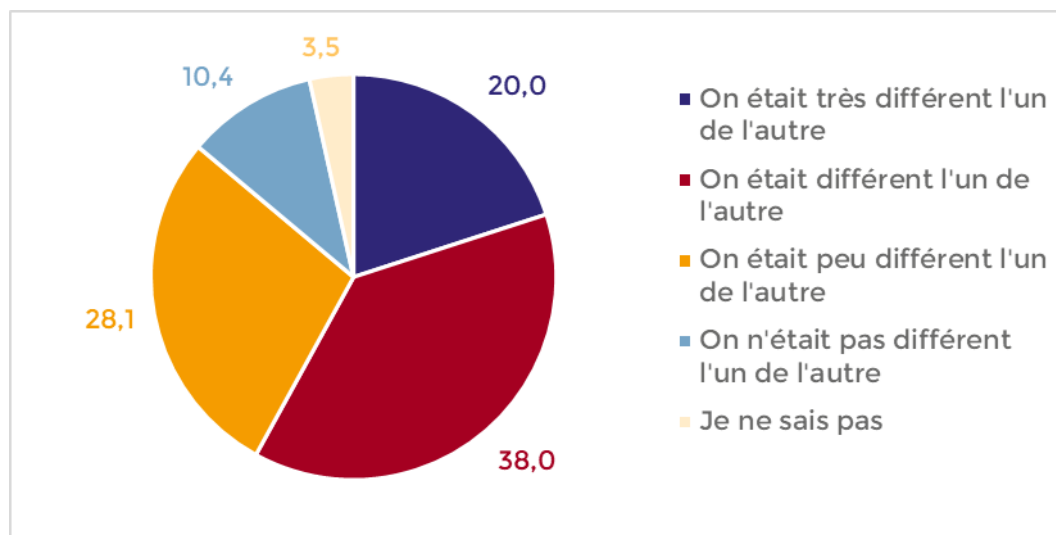
⁶⁵ Une reconnaissance institutionnelle forte du service citoyen favoriserait la mise sur pied d'une obligation d'information. Rappelons à ce propos que la Plateforme souhaite l'institutionnalisation du service citoyen par la promulgation d'une loi et de décrets et l'organisation du service citoyen par l'État ou une agence fédérale.

⁶⁶ La Plateforme dispose d'un chargé de mobilisation et de deux ambassadeurs par antenne en Wallonie. Les ambassadeurs sont « *d'anciens jeunes ayant réalisé un service citoyen engagés sous forme de stages rémunérés, dont la mission est de témoigner et de mener des actions de sensibilisation* » (Rapport d'activité 2021 de la Plateforme).

d'handicapés » (directeur général), « *Le service citoyen, je crois quand même que ce qu'il offre d'unique, regarde tout ça c'est quand même cette question de mixité* » (directrice opérationnelle)

Les jeunes qui ont fait un service citoyen partagent-ils le point de vue des responsables de promotion et des dirigeants sur la mixité ? Oui, en partie : 58% des jeunes déclarent que leur promotion était composée de jeunes (très) différents.

Graphique 11 : Distribution (en %) des jeunes selon l'amplitude des différences ressenties



Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe post-SC, N =170, 2 données manquantes

Parmi ceux qui estimaient que des différences existaient entre les jeunes de la promotion :

- 49% relèvent des différences de parcours personnels. Les autres jeunes (51%) répartissent leur voix vers les différences de modes de vie (12%), de filières d'étude ou de métiers exercés (11%), de motivation pour s'engager dans un service citoyen (9%), culturelles (5%), de niveau scolaire (4%), de valeurs et d'opinions politiques (4%) ou ne savent pas (6%) ;
- 83% des jeunes qualifient positivement ces différences : une source d'enrichissement personnel pour 34% des jeunes et une force pour la promotion pour 49% des jeunes. Une portion congrue des jeunes (2%) estime que ces différences étaient une faiblesse pour la promotion ou une source de conflit entre les jeunes de la promotion. Le solde (15%) ne s'est pas prononcé (4%) ou juge que ces différences ont été sans incidence pour la promotion (11%).

Les informations sur la mixité présentées jusqu'ici sont essentiellement chiffrées et issues, d'une part, des bases de données administratives de la Plateforme (données objectives sur l'âge, le sexe, le niveau d'étude, etc.) et, d'autre part, des questionnaires (perceptions des jeunes sur l'amplitude des différences entre jeunes d'une promotion). À ces données chiffrées, nous adjoignons les enseignements tirés des entretiens avec des jeunes menés dans le cadre de l'analyse de contribution. Ces enseignements apportent un éclairage supplémentaire par rapport à ceux tirés de la lecture du graphique 11 ci-dessus.

Les jeunes rencontrés en entretien mettent spontanément en évidence les mêmes différences que celles qui ont été proposées aux jeunes répondants dans le questionnaire, à savoir des différences de parcours scolaire ou professionnel, des différences culturelles, des différences de personnalité –

introvertis ou extravertis -, des différences de valeurs ou d'opinion politique⁶⁷. Des jeunes rencontrés en entretien y ajoutent les perspectives sur l'avenir : « *Par exemple, moi je ne savais pas ce que je voulais faire, je ne sais toujours pas ce que je veux faire, et il y a des gens qui avaient déjà tout leur parcours tracé, ils avaient une espèce de temps d'attente, donc ils ont fait le service citoyen en plus* » (Tom). Ce qui constitue une différence pour un jeune peut s'avérer être un point commun pour un autre : alors que Tom range les perspectives d'avenir dans le tiroir des différences, Anne estime que les jeunes de sa promotion partageaient la caractéristique d'être « *tous un peu dans le même bateau d'être un peu perdu* » (Anne) sur ce qu'ils voulaient faire plus tard.

Des jeunes se réjouissent de rencontrer d'autres jeunes qu'ils estiment différents d'eux, déclarant que sans le service citoyen, ils n'auraient probablement pas rencontré ces jeunes : « *On s'est tous rencontrés, ça c'était chouette de voir tout le monde au début parce qu'il y a plein de jeunes que je n'aurais pas pu rencontrer autrement* » (Shirley).

Enfin, alors que les jeunes organisent généralement les différences autour d'un critère (le parcours scolaire par exemple), ils passent un ensemble de critères en revue pour, au cas par cas, déterminer des points communs. Par exemple, Florise insiste sur le fait que « *si on s'est rejoint tous au même endroit, c'est qu'on avait quand même quelque chose en commun et finalement quand on discute avec chacun d'eux, on se retrouve un tout petit peu dans chacune de ces personnes par rapport à une histoire, un vécu ou toutes des petites choses comme ça, un caractère, une passion. Et donc pour moi, on était différents mais pas tant que ça finalement bizarrement* ». C'est le brassage des jeunes qui permet de trouver des points communs et de créer du lien.

Le service citoyen est en théorie universel car ouvert à toutes et tous, moyennant le respect d'une condition d'âge (avoir entre 18 et 25 ans) et de motivation à participer au service citoyen. Cette universalité garantirait une mixité des promotions. En pratique, notamment sur le niveau de diplôme, le service citoyen est suivi par des jeunes en moyenne plus diplômés que ce que ne le souhaite la Plateforme pour organiser la mixité des promotions. À ce propos, dans son discours à l'Assemblée nationale française en 2010, Martin Hirsch, alors Haut-Commissaire aux solidarités actives et à la jeunesse et initiateur du service civique en France, s'interrogeait sur l'influence du caractère volontaire de la participation sur la mixité sociale : « *Si le service civique est volontaire, n'y a-t-il pas un risque que les volontaires soient celles et ceux qui ont déjà l'opportunité de construire leur propre parcours et qui sont, parmi les jeunes, les plus privilégiés* » (Martin Hirsch in Colin, 2014).

Si la volonté est un facteur souvent nécessaire au changement, il met à l'heure actuelle probablement à mal l'objectif de mixité, car les jeunes les plus volontaires sont souvent les plus privilégiés au départ (les plus éduqués, les plus informés, les plus engagés, les plus sociabilisés). Dans la configuration actuelle (un objectif de 400 jeunes par an), si le caractère volontaire devait être maintenu, il faudra s'assurer à tout le moins une communication et un travail pédagogique renforcés auprès des jeunes moins privilégiés, plus « *distants* » du dispositif (en particulier les *NEETs*), afin de lever leur réserve ou de simplement faire connaître le dispositif.

Quant au brassage, il est organisé par l'équipe pédagogique de la PSC, qui, durant les activités entre jeunes d'une même promotion, veille à créer des sous-groupes composés de personnes différentes et encourage l'interaction entre elles. Les missions sont également l'occasion pour des jeunes d'entrer en interaction avec des personnes différentes (pensionnaires d'une maison de repos ou demandeurs d'asile par exemple). Par ailleurs, les jeunes en service citoyen qui sont curieux, ouverts d'esprit, ont des dispositions naturelles au brassage.

⁶⁷ Un jeune sur les dix-huit rencontrés en entretien estime que les jeunes qu'il a rencontrés au service citoyen « *sont des gens comme on rencontre d'habitude* » (Esteban). Réfugié politique en Belgique depuis quelques années, ce jeune connaît sans doute moins bien la société belge dans toutes ses facettes qu'un individu établi sur le sol belge depuis très longtemps.

4.4. LE SERVICE CITOYEN FAVORISE-T-IL LE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL DES JEUNES ?

Nous débutons cette section en proposant la définition que la Plateforme donne du développement personnel et les implications de cette définition sur le processus de collecte et d'analyse de l'information.

Encadré 11 : Le développement personnel au service citoyen

L'objectif de la Plateforme et qui est associé au développement personnel est le suivant : « Favoriser le développement personnel des jeunes ». Dans un document intitulé « Finalités et objectifs généraux de la Plateforme et du service citoyen », la Plateforme décline sa définition du développement personnel :

« Dans un cadre sécurisé d'expérimentation et de valorisation, le jeune en service citoyen apprend à mieux se connaître, à mieux interagir avec les autres et à définir les bases de son projet de vie (émancipation, capacitation). L'alternance d'actions et de formations, seul, en groupe ou en équipe de travail, développe sa réflexivité sur les expériences vécues contribuant à l'acquisition de compétences de base, de savoirs, savoirs faire et savoirs être ».

Par rapport à la portée de l'évaluation, il est important de signaler que le développement personnel est défini en termes de changements pour le jeune : il est par exemple attendu qu'il apprenne à mieux se connaître, qu'il définisse les bases de son projet de vie ou qu'il acquière des compétences de base. L'objectif de développement personnel est par conséquent un objectif de résultat : on s'attend à ce que le jeune change sur le plan du développement personnel à la suite de sa participation au service citoyen. Ce sont donc les changements effectifs qui doivent être appréciés, plutôt que les moyens mis en œuvre pour les atteindre.

Dans le cadre de la comparaison « avant-après », le groupe de travail (composé de la Plateforme, du SPW, d'un expert académique et de l'IWEPS) a coconstruit les indicateurs à mesurer via la passation de questionnaires auprès de jeunes. Sans prétendre à l'exhaustivité, notons que le développement personnel a été apprécié selon des indicateurs tels que la confiance en soi, le sens des responsabilités, la connaissance de soi-même, le développement du projet personnel ou encore la capacité à écouter les autres et à exprimer son point de vue.

Dans le cadre de l'analyse de contribution, les informations qui correspondaient à la définition de développement personnel de la Plateforme ont été extraites des transcriptions des entretiens avec des jeunes et des collaborateurs de la Plateforme.

4.4.1. Se sentir mieux

Nous débutons ce tour d'horizon des changements identifiés en termes de développement personnel et des contributions du service citoyen à ces changements par celui qui a été rapporté par la quasi-totalité des jeunes ainsi que par l'ensemble des collaborateurs de la Plateforme rencontrés en entretien : le moral des jeunes s'améliore durant leur participation au service citoyen.

Changement	Se sentir mieux <i>Changement majeur⁶⁸</i>
Contributeur(s)	Le service citoyen (considéré dans son ensemble), le cadre (volet bienveillance), le <i>matching</i> , la semaine d'intégration, les temps de maturation et d'orientation (TMO), les activités collectives en général, la mission, l'équipe pédagogique, les autres jeunes, <i>des facteurs externes</i> : des proches, la volonté du jeune, les dispositions institutionnelles, l'accompagnement d'un spécialiste en soins de santé mentale

L'analyse de contribution montre que les jeunes qui entament un service citoyen estiment être dans une situation insatisfaisante sur au moins un pan de leur vie (scolaire, professionnel, familial ou relationnel). Cette situation insatisfaisante mine parfois leur moral, allant jusqu'à un état dépressif pour certains jeunes au moment de débiter leur service citoyen. Des données de questionnaires, il ressort d'ailleurs qu'au moment de débiter leur service citoyen, 43% des jeunes ne se sentent pas bien sur le plan personnel.

Les jeunes et les collaborateurs de la Plateforme rencontrés en entretien ont massivement évoqué l'amélioration du moral du jeune comme un changement majeur pendant le service citoyen. Ce changement est d'ailleurs considéré par plusieurs jeunes et collaborateurs de la Plateforme comme un changement de base pour que d'autres changements s'opèrent durant le service citoyen. Comment le service citoyen contribue-t-il à améliorer le moral des jeunes ? Des facteurs externes influencent-ils le moral des jeunes ? Ces changements perdurent-ils au-delà du service citoyen ?

D'abord, le **service citoyen** « *occupe* » le jeune. Le temps que le jeune consacre au service citoyen est du temps qu'il ne consacre pas à ruminer ses problèmes. Dans un contexte de crise sanitaire marqué par une contraction forte des activités et des contacts entre jeunes, le service citoyen brise la solitude et l'ennui. La **bienveillance** de l'équipe pédagogique participe également au bien-être du jeune : l'équipe insiste auprès du jeune sur le fait qu'il a le droit à l'erreur, qu'il peut avancer à son rythme et profiter de l'expérience. Elle ne juge pas le jeune, ne l'évalue pas et se rend particulièrement disponible. Le cadre bienveillant « *permet de casser un rythme qui devient effréné* » (responsable de promotion) et s'oppose à une « *société qui demande tout le temps la pression à l'école primaire, en humanités, à l'université, au Forem, au CPAS, le résultat tout le temps [...] Tout le monde le dit, dans tous les boulots, dans toutes les associations, dans toutes les administrations. On dit : on ne sait plus, les échéances sont de plus en plus courtes, il faut aller de plus en plus vite, être de plus en plus rentable* » (responsable de promotion). Face à ces impératifs de résultats, le cadre bienveillant permet de faire baisser la pression ressentie par le jeune : « *Moi je leur dis souvent en semaine d'intégration : on ne rate pas un service citoyen [...] La société leur demande plein de choses et nous, on leur dit : on te demande juste de profiter, d'apprendre des choses, d'être bien avec nous, avec les autres jeunes, sur ton lieu de mission et si tu n'es pas bien, tu viens nous voir* » (responsable de suivi individuel).

⁶⁸ Lorsqu'on compare l'échantillon de jeunes rencontrés en entretien et la population totale de jeunes en service citoyen sur des variables dont on fait l'hypothèse qu'elles sont corrélées aux changements (à savoir le sexe, l'âge et le niveau d'étude), on constate une répartition identique entre l'échantillon de jeunes rencontrés en entretien et la population totale pour l'âge et le sexe, mais différente pour le niveau d'étude : les jeunes rencontrés en entretien sont en moyenne plus diplômés que la population totale de jeunes en service citoyen. De plus, les jeunes qui ont accepté un entretien sont probablement les plus satisfaits de leur service citoyen. On ne peut par conséquent pas inférer les résultats observés dans l'échantillon de jeunes rencontrés en entretien à la population totale de jeunes sauf, avec prudence, dans un cas particulier : si un changement est très fréquemment cité par les jeunes rencontrés en entretien et si ce changement est également pointé par l'équipe pédagogique de la Plateforme (qui est en contact direct avec la population totale de jeunes en service citoyen et qui a déjà pu attester à plusieurs reprises que le service citoyen produisait ce changement), alors on peut raisonnablement estimer que ce changement est souvent expérimenté dans la population totale des jeunes en service citoyen (changement majeur).

Lors du *matching*, le responsable de promotion explique au jeune le cadre du service citoyen (en insistant sur le caractère bienveillant des relations interpersonnelles), tisse un premier lien de confiance et l'aide à trouver une mission qui répondra à ses envies au sens qu'il veut lui donner⁶⁹. Un *matching* inapproprié peut amener le jeune à se dire que dès les premiers jours de son service citoyen la sauce ne prend pas et aboutir à un découragement (jusqu'à l'arrêt parfois). Le *matching* reste une activité « risquée » car le responsable de promotion connaît très peu le jeune et très peu certaines missions (les missions qui viennent de rentrer dans le catalogue par exemple) au moment de faire ce *matching*.

Les premiers jours du service citoyen sont consacrés à la **semaine d'intégration**. Durant ces quelques jours, le responsable de promotion crée une ambiance bienveillante à travers une série d'animations. Certaines animations ont pour vocation d'inciter les jeunes à se livrer. Les jeunes se rendent alors compte que leurs galères sont partagées par d'autres jeunes et, d'une certaine manière, cela les réconforte. Le responsable de promotion observe chaque jeune de la promotion pour déterminer de quel type d'encadrement chacun aura besoin dans la suite de son service citoyen. Dans le contexte de la crise sanitaire pendant laquelle des jeunes sont restés longtemps isolés, la semaine d'intégration est l'occasion pour certains jeunes de simplement revoir d'autres jeunes, ce qui leur fait du bien au moral.

Des animations proposées lors des temps de maturation et d'orientation (**TMO**) ont pour objectif d'améliorer le bien-être du jeune. Les mécanismes à l'œuvre sont notamment les suivants : d'une part, l'équipe pédagogique rassure le jeune sur le fait qu'il n'est pas obligé de réfléchir à ce qu'il veut faire après le service citoyen s'il ne se sent pas prêt à le faire (cela contribue à diminuer la pression qu'il peut ressentir à ce sujet) et, d'autre part, l'équipe pédagogique travaille à l'amélioration de l'image que le jeune pose sur lui ou encore dispense des techniques de relaxation.

De manière générale, les **activités collectives**, par leur régularité, participent à la construction d'un lien de confiance entre l'équipe pédagogique et le jeune, et entre les jeunes. Ces activités collectives sont également l'occasion pour ces jeunes de se rencontrer et de s'entraider. Plusieurs activités collectives intègrent un travail psychologique effectué par l'équipe pédagogique (en particulier les temps d'échanges, bilan à mi-parcours et TMO), si bien que pour certains jeunes, ces activités ont des vertus thérapeutiques et renforcent la confiance en soi et le bien-être. Les moments de pause pendant les activités collectives, ainsi que les moments avant ou après ces activités, sont valorisés par les jeunes qui y voient l'occasion de discuter dans un contexte sanitaire marqué par une raréfaction des interactions sociales.

La **mission** est l'occasion pour le jeune de se rendre utile et ce sentiment d'utilité accroît son bien-être. Le tuteur et les collègues du jeune lui proposent des tâches adaptées à ses caractéristiques physiques et mentales et à ses envies⁷⁰. Par l'observation des autres collègues, le jeune peut également réaliser que la mission est dans ses cordes, ce qui renforce sa confiance en lui et diminue la pression. Pendant les missions, des caractéristiques du **cadre bienveillant** participent au bien-être du jeune. Par exemple, l'absence de jugement ou de sanctions est appréciée par les jeunes. C'est un des enseignements d'une étude sociologique du Girsef (2012) à propos de jeunes⁷¹ ayant un profil semblable à celui des jeunes en service citoyen : « *La force de ces mises en situation est qu'elles permettent aux jeunes de se confronter à la vie et à ses exigences, mais « sans » la sanction sociale*

⁶⁹ Le responsable de promotion peut aller à contre-courant des envies du jeune s'il sent que c'est dans son intérêt.

⁷⁰ Malgré tout, il arrive que des jeunes se retrouvent dans des contextes de travail peu bienveillants.

⁷¹ Il s'agit de jeunes âgés de 18 à 30 ans ayant connu une « *inflexion positive significative* » au cours d'une trajectoire marquée par des difficultés et ruptures diverses (familiales, personnelles, scolaires, etc.) et qui devaient avoir été pris en charge par des dispositifs d'intervention organisés ou subventionnés par les pouvoirs publics.

immédiate qu'y associent des institutions telles que l'école ou le marché de l'emploi lorsque cela ne se passe pas bien [...] La possibilité leur est ainsi offerte d'expérimenter, c'est-à-dire de découvrir librement et sans risques, de nouveaux univers ». Autre caractéristique du cadre : le statut de bénévole : il enlève une charge mentale aux jeunes qui estiment que le statut de travailleur met davantage sous pression (la productivité est souvent érigée en valeur cardinale dans les emplois salariés ou indépendants).

Se sentir bien dans son service citoyen fait partie de ce que Cattonar *et al.* (2016) appellent les « *dispositions d'ouverture à l'intervention, à la confrontation à soi-même et à autrui* ». Lorsque ces dispositions ne sont pas activables au départ du service citoyen, une « *sociabilisation de conversion* » s'impose. L'adhésion au dispositif est alors notamment tributaire de la « *relation personnalisée que les jeunes noueront avec les intervenants ou avec un adulte bien identifié, faisant figure de modèle, d'autorité morale* » (Cattonar *et al.*, 2016). **L'équipe pédagogique** joue par conséquent un rôle fondamental pour s'assurer que le jeune se sent bien pendant son service citoyen. Par exemple, les responsables de promotion tiennent des discours qui valorisent le jeune et pratiquent régulièrement le renforcement positif⁷². Quant aux responsables de suivi individuel, elles sont présentes à certaines activités collectives⁷³ et chaque jeune passe une fois en entretien individuel avec elles, ce qui fait que des jeunes qui ne se seraient pas présentés volontairement, doivent tout de même y aller et pour partie d'entre eux, cet entretien permet d'enclencher une dynamique positive. Des entretiens supplémentaires avec la responsable de suivi individuel peuvent se tenir à la demande du jeune. Pendant ces entretiens, l'utilisation d'outils (thérapie brève, octogone ou *ikigai* par exemple) renforce la confiance et le sentiment de bien-être du jeune. Au-delà des outils, les responsables de suivi individuel écoutent les jeunes et trouvent les « *bons mots* ». Les responsables de suivi individuel effectuent également un travail de réseautage pour aider à la mise en place de solutions directes (aide alimentaire, aide sociale, médiation de dettes, services de santé mentale) visant à soulager le jeune d'une partie de ses problèmes. Au-delà du contenu des échanges entre l'équipe pédagogique et le jeune, c'est la régularité de ces échanges (individuel et collectif) qui nourrit le lien de confiance et qui améliore le bien-être du jeune.

Malgré toutes ces dispositions, il arrive que des jeunes décrochent progressivement de leur service citoyen, jusqu'à vouloir y mettre un terme. Dans ce cas, l'équipe pédagogique fait preuve d'une **flexibilité qui va au-delà du cadre prévu** : elle accepte que le jeune ne participe pas à l'une ou l'autre activité collective s'il exprime le besoin de s'isoler, elle propose des aménagements d'horaires de mission (typiquement commencer un peu plus tard pour les jeunes qui rencontrent des difficultés à se réveiller tôt le matin) ou elle propose une autre mission qui répondrait davantage à son profil, ses envies.

Malgré les assouplissements possibles de ces obligations et les efforts de l'équipe pédagogique, des jeunes perdent tout de même l'envie de poursuivre leur service citoyen. Si le jeune n'est plus demandeur de continuer son service citoyen, ni réceptif aux propositions de l'équipe pédagogique, alors cette dernière estime qu'il est préférable que le jeune arrête son service citoyen⁷⁴. Dans ce cas, l'équipe pédagogique insiste auprès du jeune qui arrête sur les aspects positifs de son service citoyen pour que celui-ci ne considère pas cet arrêt comme un échec, mais plutôt comme la fin d'une étape enrichissante de son parcours de vie.

⁷² La proximité d'âge entre responsables de promotion et jeunes favorise également les échanges.

⁷³ La durée de leur présence en activités collectives est limitée à deux journées par promotion – hors semaine d'intégration. Les responsables de suivi individuel jugent que ce temps est souvent trop court pour nouer le lien de confiance nécessaire avant d'entamer un travail d'accompagnement.

⁷⁴ Parfois, le jeune ne vient plus du tout au service citoyen et son arrêt s'impose donc à la Plateforme.

Les **autres jeunes** de la promotion contribuent également au bien-être du jeune pendant son service citoyen. La plupart des jeunes font preuve d'ouverture, d'écoute et discuter avec des personnes de son âge fait du bien au jeune, en particulier dans le contexte d'isolement de la crise sanitaire. La mise en groupe n'est cependant pas la panacée : selon le Girsef (2012), « *Se retrouver dans un groupe confronte le jeune à d'autres jeunes qui peuvent avoir des aspirations et des comportements très différents du sien et donc aussi des réactions variées face au dispositif. La mise en groupe n'est donc pas toujours synonyme de relations positives et amicales* ». C'est précisément dans ce cas de figure que l'instauration d'un cadre bienveillant est nécessaire : il contribue à des discussions apaisées entre les jeunes et entre les jeunes et l'équipe pédagogique et participe ainsi parfois à amener des jeunes en difficulté dans leur service citoyen ou dans d'autres sphères de leur vie à trouver auprès de leurs pairs un soutien revigorant et constructif.

Au-delà du service citoyen, plusieurs **facteurs externes** concourent au bien-être du jeune durant son service citoyen. En particulier, le Forem considère le service citoyen comme un élément positif dans le parcours du jeune. Dans les faits, le conseiller Forem du jeune ne lui demande pas de recherche active d'emploi pendant la durée de son service citoyen. Cette pratique généralisée des conseillers du Forem enlève un poids au jeune, qui peut s'investir l'esprit plus tranquille dans son service citoyen. Toujours sur le plan institutionnel, des CPAS, en mettant la pression sur certains jeunes (le CPAS ne dispense officiellement pas le jeune en service citoyen de recherche active de travail), les ont incités à arrêter leur service citoyen (sous peine de ne plus recevoir leur revenu d'intégration sociale). D'autres facteurs externes participent au bien-être du jeune à faire un service citoyen : (1) Les discours encourageants des proches (la famille au sens large, le conjoint, les amis) ; (2) En cas de « *coup de mou* » pendant le service citoyen, la volonté du jeune est une condition nécessaire (mais rarement suffisante : les autres jeunes ou l'équipe pédagogique doivent souvent être associés) pour qu'il retrouve l'envie de s'y engager : « *Je me suis dit, je vais continuer parce que j'ai commencé avec un groupe et j'ai envie de terminer avec eux* » (Angelina). Certains jeunes, trop minés par leurs problèmes, n'arrivent cependant pas à maintenir la volonté suffisante pour s'engager dans leur service citoyen. Enfin, plusieurs jeunes étaient suivis par un spécialiste en soins de santé mentale (psychologue, psychothérapeute) pendant leur service citoyen. Ce suivi, souvent combiné au travail de l'équipe pédagogique (la responsable de suivi individuel en particulier), a amélioré le moral de jeunes : « *Au service citoyen, je parlais avec la responsable de suivi individuel plus sur les compétences personnelles et avec le thérapeute des difficultés que je rencontre dans ma vie perso. Ça m'a fait du bien* » (Marie).

Après le service citoyen, le sentiment de bien-être perdure, bien que pour certains jeunes, la fin de la parenthèse enchantée que constitue le service citoyen est parfois synonyme de marche arrière. Des jeunes mettent en œuvre des apprentissages du service citoyen une fois celui-ci terminé. Par exemple, ils appliquent des techniques de relaxation pour diminuer leur stress, objectivent leur périmètre de responsabilité afin de ne pas se sentir responsables de tout, acceptent plus facilement d'être angoissés dans certaines situations ou parviennent à vivre les événements avec plus de recul.

4.4.2. Mieux se connaître et développer de nouvelles compétences

Un premier tableau issu de la comparaison « avant-après » chiffre l'effet subjectif du service citoyen sur deux changements en matière de développement personnel : mieux se connaître et développer de nouvelles compétences.

Tableau 15 : Proportion (en %) des jeunes qui marquent leur intérêt pour chaque proposition d'effet du service citoyen

Proposition d'effet	%
Mieux se connaître	92.4
Développer de nouvelles compétences	95.7

Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe post-SC, N = (167, 165, 170) sur 172

4.4.2.1. Mieux se connaître

Changement	Mieux se connaître
Contributeur(s)	Le service citoyen (dans son ensemble), le cadre (volet mixité), les activités collectives (les TMO et la semaine d'intégration en particulier), la mission, les formations, l'équipe pédagogique, les tuteurs, les autres jeunes

Lorsque dans les questionnaires de la comparaison « avant-après », les jeunes sont invités à dire si oui ou non, le service citoyen leur a apporté une meilleure connaissance d'eux-mêmes, plus de 90% répondent par l'affirmative. De plus, à la proposition ouverte à compléter : « *Grâce au service citoyen que j'ai réalisé...* », 25% des jeunes déclarent spontanément avoir appris à mieux se connaître.

L'analyse de contribution a mis en évidence l'apport du **service citoyen (dans son ensemble)** : occupé à temps plein pendant six mois, le jeune a peu de temps à consacrer à d'autres activités, à d'autres interactions sociales et apprend ainsi à définir ce qui compte pour lui.

Certaines composantes des **TMO** aident également le jeune à mieux se connaître. Par exemple, Florise déclare ceci à propos des TMO : « *J'ai appris des choses sur moi-même que je ne pensais pas* », tout en restant sibylline sur la nature des apprentissages. Les discours et actes des **autres jeunes** de la promotion contribuent parfois seuls à améliorer la connaissance que le jeune a de lui-même. Le cas d'Alexandra est illustratif : « *C'est à force d'en discuter avec les autres jeunes de la promotion, de pouvoir moi me renseigner, c'est au fil des discussions que j'ai réalisé des choses sur mes comportements* ».

L'analyse de contribution pointe le fait que la meilleure connaissance de soi-même se traduit en particulier par une meilleure priorisation et une relativisation des problèmes.

Relativiser davantage ses problèmes

Comme composante du cadre, **la mixité** des jeunes organisée par l'équipe pédagogique au sein des promotions permet à chaque jeune de constater, d'une part, qu'il n'est pas le seul à avoir des problèmes et que, d'autre part, d'autres jeunes ont probablement des problèmes plus aigus que lui (les jeunes qui ont un statut de demandeurs d'asile ou des jeunes qui vivent dans des logements insalubres, par exemple). Cela aide le jeune à relativiser ses problèmes : « *Ils viennent quand même avec une grosse boule au ventre avant de débarquer le lundi matin en semaine d'intégration. Et en quatre jours, cette boule au ventre s'évapore complètement parce qu'ils se rendent compte qu'ils sont entourés d'autres jeunes qui vivent aussi des trucs compliqués* » (responsable de promotion).

Pendant les **activités collectives**, les responsables de promotion forment des groupes de jeunes avec des parcours de vie complètement différents. Cette mixité par groupe au sein d'une même promotion est rendue possible grâce à la mixité au sein de la promotion (cadre). Dans le courant des activités collectives (et dès la semaine d'intégration), les jeunes, malgré des parcours de vie différents, réalisent qu'ils partagent des expériences douloureuses communes : « *Je me suis rendu*

compte que je n'étais pas toute seule à avoir vécu des choses comme ça. Il y en avait même qui avaient un passé douloureux ». (Barbara). Comme le soulignent Cattonar *et al.* (2016), « *Intégrer un dispositif, c'est en effet intégrer un groupe de jeunes partageant un vécu ou des problèmes analogues. Cette communauté d'infortune joue un rôle [...] de banalisation des difficultés, de reconstruction d'un sentiment de « normalité » et de déstigmatisation* ».

Pour les jeunes qui travaillent dans des organismes qui accueillent des personnes en difficulté (par exemple les maisons de repos ou les centres d'accueil de FEDASIL), les **missions** sont l'occasion pour eux de se confronter au quotidien parfois très compliqué de ces personnes, et de relativiser ainsi leurs propres problèmes.

Enfin, la **formation** « *Interculturalité* », pendant laquelle le formateur retrace les parcours souvent difficiles des demandeurs d'asile, permet à des jeunes de se rendre compte à quel point ils vivent dans un pays favorisé par rapport à d'autres pays.

Mieux prioriser les problèmes à traiter

Des jeunes ne parviennent pas à tirer profit de leur service citoyen, alors qu'ils se trouvent *a priori* dans un cadre bienveillant qui devrait leur permettre de le faire. Grâce à l'accompagnement de **l'équipe pédagogique**, ces jeunes réalisent qu'ils devraient régler les problèmes qui accaparent leur esprit plutôt que participer à un service citoyen : « *Lui, sur papier, les six mois, ils ne sont pas faits mais d'un autre côté, ça permet que la personne ait un suivi psychologique et le suivi n'aurait pas eu lieu s'il n'y avait pas eu le service citoyen. Cela a été un peu un déclic de se dire : si dans ce cadre bienveillant, avec quelqu'un qui me soutient, je n'y arrive pas, c'est que j'ai plein de choses à travailler d'abord* » (responsable de promotion).

Par ailleurs, la flexibilité dont font preuve **l'équipe pédagogique et les tuteurs** dans le choix de mission aide le jeune à prioriser ses problèmes : lorsque le jeune ne s'épanouit pas dans sa première mission, le responsable de promotion lui propose une autre mission, puis une troisième si la deuxième ne convient pas. Le jeune réalise au fur et à mesure qu'il ne se sent bien nulle part et se rend compte qu'il doit régler d'autres problèmes avant d'entamer un service citoyen. L'équipe pédagogique ne considère alors pas cet arrêt prématuré comme un échec dans l'absolu : « *OK, c'est un échec en termes de chiffres, il n'est pas arrivé jusqu'au bout mais au niveau de sa vie, c'est bénéfique, c'est sûr et certain* » (responsable de promotion).

La perspective de la **semaine d'intégration** agit comme un filtre pour certains jeunes. Se retrouver plusieurs jours ensemble en résidentiel requiert un engagement que des jeunes ne sont pas prêts à prendre. La semaine d'intégration, « *c'est un saut énorme, surtout maintenant que c'est en résidentiel, tu ne te lances pas là-dedans si c'est juste pour faire plaisir à tes parents* » (responsable de promotion).

Enfin, certains jeunes ont de multiples problèmes au moment de démarrer un service citoyen. Ils ne savent pas toujours par quel bout prendre les choses et **la responsable de suivi individuel**, pendant les entretiens individuels avec les jeunes, peut les aider à prioriser les problèmes et leur donner des pistes pour les résoudre (en particulier, assurer un relais du jeune vers d'autres institutions qui pourraient l'aider à résoudre ses problèmes : CPAS, Service de santé mentale, etc.). La responsable de suivi individuel fait aussi comprendre au jeune que, s'il veut régler ses problèmes, il doit être concentré là-dessus et qu'il est peut-être préférable d'arrêter le service citoyen plutôt que de le faire à moitié. Le **responsable de promotion** peut aussi participer à cet exercice de priorisation des problèmes à traiter.

4.4.2. Développer de nouvelles compétences

Changement	Développer de nouvelles compétences (<i>Soft skills</i>)
-------------------	--

« *Développer de nouvelles compétences* » est un apport du service citoyen partagé par la quasi-totalité des jeunes ayant répondu au questionnaire (95,7%). Les informations tirées des entretiens avec les jeunes et les collaborateurs de la Plateforme confirment que des jeunes développent des compétences, en particulier des compétences comportementales (*soft skills*) relatives à la *communication, au travail en équipe, à l'organisation ou au sens des responsabilités*. Au contraire des compétences techniques (*hard skills*), ces compétences comportementales présentent l'avantage d'être transposables dans de nombreux contextes. Par exemple, les responsables de promotion estiment que les compétences comportementales développées par les jeunes en mission dans le secteur non marchand seront aussi mobilisables dans des emplois dans le secteur marchand : « *Il faut parler de toutes les compétences comportementales qui découlent de l'expérience dans le non marchand. La personne qui va travailler dans des conditions difficiles en maison de repos, avec des équipes difficiles. Ou dans un centre pour demandeurs d'asile avec des équipes qui gèrent 400 personnes, avec des gros conflits. Tout ça, ce sont des choses qui peuvent très bien aller vers le monde de l'entreprise : savoir bien communiquer, gérer du stress, le travail d'équipe* ».

Le développement de compétences techniques a été peu mis en évidence par les jeunes et les collaborateurs de la Plateforme rencontrés en entretien. Il ne s'agit d'ailleurs pas d'un objectif que la Plateforme pour le service citoyen s'est assigné. Nous développons tour à tour les différentes compétences comportementales identifiées.

Changement	Développer des compétences organisationnelles, être capable de retrouver un rythme <i>Changement majeur</i>
Contributeur(s)	Le service citoyen (considéré dans son ensemble), la mission, l'équipe pédagogique, les autres jeunes, <i>facteur externe</i> : la volonté du jeune

Les questionnaires mobilisés dans la comparaison « avant-après » n'ont pas textuellement repris « *les compétences organisationnelles* » comme proposition de changement. Une compétence organisationnelle a cependant été soumise aux jeunes dans les questionnaires : la ponctualité. Malgré une légère progression entre le début et la fin de leur service citoyen, l'analyse statistique n'a pas conclu à une différence significative. Le niveau de départ élevé laissait une marge de progression restreinte.

Tableau 16 : Développement personnel - Moyenne des scores "avant-après" sur la ponctualité (sur 10)

Proposition	Avant	Après	Différence	N	Différence significative	p-valeur
Je suis ponctuel(le)	8,3	8,4	0,1	103	Non	0,418

Source : IWEPS, Calcul : IWEPS
Données pondérées du groupe PRE-POST, sur la base de N=112

Ce premier tableau de résultats « avant-après » est l'occasion d'apporter deux précisions méthodologiques utiles à son interprétation. Ces précisions valent pour le tableau 16 ci-dessus et les tableaux 17 à 21 et 24, 25 et 27 *infra*.

Encadré 12 : Interprétation des comparaisons « avant-après » - Précisions méthodologiques

Premièrement, il existe probablement un **biais de désirabilité sociale** dans les réponses des jeunes. Ce biais est plus élevé dans les mesures « avant » que dans les mesures « après ». En effet, le questionnaire pré-service citoyen est proposé aux jeunes pendant le processus d'inscription au service citoyen et certains d'entre eux ont probablement coché des réponses plus favorables que la réalité en pensant qu'elles seraient avantageuses dans ce processus d'inscription⁷⁵. Par exemple, un jeune qui a généralement des difficultés à être à l'heure à ses rendez-vous mais qui sait que les missions en service citoyen exigent de la ponctualité pourrait avoir tendance à surestimer son sens de la ponctualité pour faire bonne figure aux yeux de la Plateforme ; ce biais de désirabilité sociale est moins présent dans les mesures « après » étant donné qu'une fois son service citoyen terminé, le jeune a moins cet incitant à vouloir « séduire » la Plateforme. Une partie des différences « avant-après » observée est donc probablement sous-estimée.

Ensuite, les niveaux « avant » sont élevés (des scores supérieurs à 7,5 sur une échelle allant jusqu'à 10) pour de nombreuses propositions, ce qui laisse de **faibles marges de progression**. Ces niveaux « avant » élevés pourraient s'expliquer, d'une part, par la présence d'un biais d'autosélection (les jeunes qui s'inscrivent en service citoyen ont probablement des prédispositions supérieures aux autres en matière de solidarité, de citoyenneté engagée, de développement personnel) et, d'autre part, par la présence du biais de désirabilité sociale évoqué plus haut.

Malgré l'absence d'évolution significative dans la comparaison « avant-après », « *Développer des compétences organisationnelles* » est considéré comme un changement majeur car les jeunes et les collaborateurs de la Plateforme rencontrés en entretien ont massivement pointé ce changement. Ajoutons à cela que le matériau issu des entretiens contient des preuves de ce changement.

Comment le service citoyen contribue-t-il à ce changement ? Pendant la période de crise sanitaire, des jeunes ont perdu leur rythme de vie. Une fois enrôlé en service citoyen, les engagements que le jeune prend dans le cadre de sa **mission** contribuent à structurer ses journées : respect des horaires, assignation de tâches précises.

Au-delà de la mission, la structure générale du **service citoyen** (mission du lundi au jeudi, formation le vendredi, rendez-vous individuels) contribue à donner une régularité et une organisation au jeune : « *Le service citoyen m'aura permis de retrouver un train de vie. C'est surtout ça que je cherchais en le faisant et c'est ça que j'ai eu* » (Esteban). Le service citoyen propose une routine mais cette proposition n'est pas suffisante : la volonté du jeune (**facteur externe**) de suivre cette routine est nécessaire pour qu'il retrouve un rythme (par exemple, arriver à 8h30 en mission du lundi au jeudi n'est pas chose aisée pour bon nombre de jeunes, qui doivent dès lors y mettre du leur pour y arriver).

L'**équipe pédagogique** (les responsables de suivi individuel en l'occurrence) peut transmettre au jeune des techniques pour mieux organiser son temps, trouver un rythme qui lui convient ; par exemple en réalisant un calendrier avec la liste des choses à faire ainsi que les moments et la durée estimée pour les faire.

Enfin, les discours et actes d'**autres jeunes**, dans le cadre bienveillant, font que des jeunes sont capables de se lever très tôt car ils ont envie de se voir : « *Pour les formations, je n'avais aucun problème à me lever à 6 heures du matin vraiment tellement j'étais contente de les revoir* » (Alexandra).

⁷⁵ Il n'y a pas de sélection de jeunes de la part de la Plateforme. Elle accepte chaque jeune qui souhaite s'inscrire. Les seules conditions d'accès pour le jeune sont d'être âgé entre 18 et 25 ans et d'être « *disponible six mois à temps plein (28h/semaine), motivé et prêt à expérimenter le projet* » (Source : Guide pédagogique de la Plateforme). L'absence de sélection joue en faveur d'un biais de désirabilité sociale faible.

Changement	Développer des compétences de travail en équipe
Contributeur(s)	La mission, <i>facteur externe</i> : la volonté du jeune

La comparaison « avant-après » n'a pas pointé en moyenne de différence significative à propos d'une proposition assimilable au travail en équipe : « *Je suis capable de collaborer avec les autres autour d'un objectif commun* ». Le niveau moyen de départ était toutefois élevé : 8,1 sur une échelle allant jusqu'à 10 (avant leur service citoyen, 4% des jeunes s'attribuent une note égale ou inférieure à 5 sur leur capacité à collaborer).

Tableau 17 : Développement personnel - Moyenne des scores "avant-après" sur la capacité à collaborer (sur 10)

Capacités	Avant	Après	Différence	N	Différence significative	p-valeur
Je suis capable de collaborer avec les autres autour d'un objectif commun	8,1	8,3	0,2	106	Non	0,211

Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe PRE-POST, sur la base de N=112

Les entretiens menés dans le cadre de l'analyse de contribution montrent toutefois que des jeunes acquièrent une meilleure capacité à travailler en équipe au terme de leur service citoyen. Pourquoi ? Car les jeunes effectuent leur **mission** dans des organismes d'accueil composés d'autres travailleurs (salariés ou bénévoles). Le travail en équipe est la norme au sein de ces organismes d'accueil et des jeunes peuvent donc se faire la main en conditions réelles⁷⁶ sur la façon de fonctionner en équipe : « *J'ai appris à rester six mois dans une équipe de travail avec un directeur, une sous-directrice. J'ai développé des compétences liées aussi aux relations de travail, on va dire* » (Angelina).

S'intégrer dans une équipe est un préalable au développement de compétences de travail en équipe. Or, cette intégration dépend pour beaucoup de la **volonté du jeune** : « *Arriver dans une équipe que tu ne connais pas, tu as 18-19 ans, ils vivent leur vie, ils racontent leurs vacances, ils mangent ensemble, ils vont fumer leur clope. Toi, tu arrives là, tu dois faire ton trou. Tu as décroché de l'école ou tu as fait des études universitaires mais tu es timide* » (responsable de promotion).

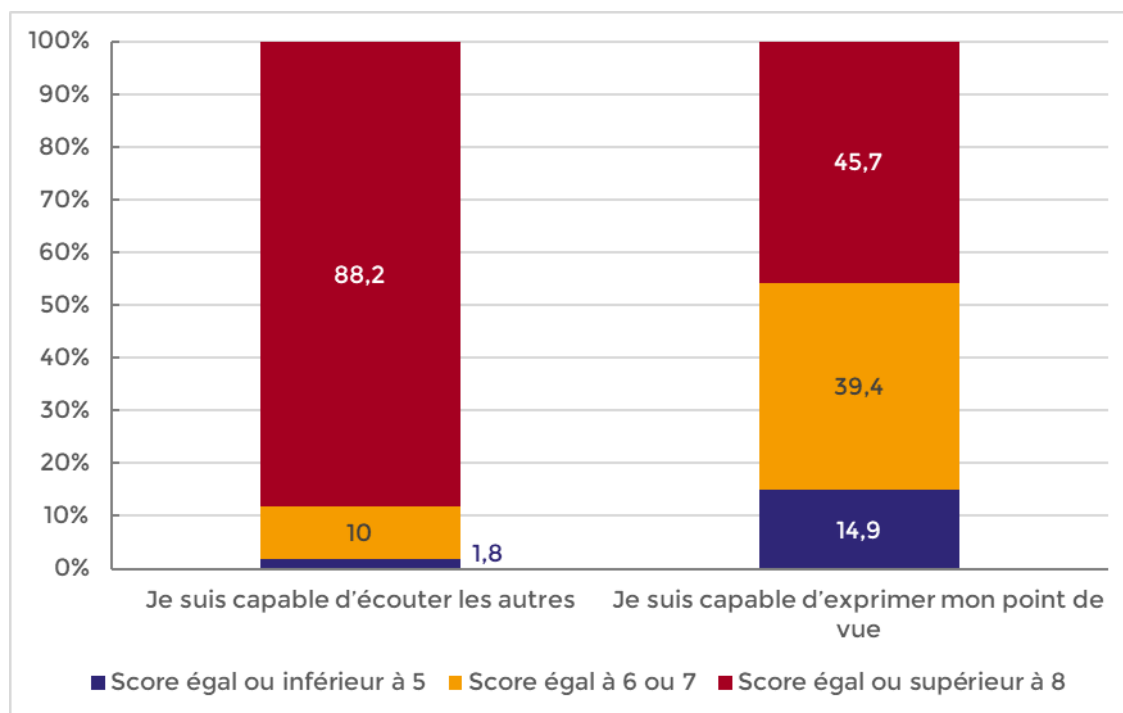
Changement	Développer des compétences en communication
Contributeur(s)	La mission, la formation « Communication interpersonnelle », l'équipe pédagogique, <i>facteur externe</i> : la volonté du jeune

Des responsables de promotion insistent sur le déficit important de capacités de communication de nombreux jeunes qui débutent un service citoyen : « *Je remarque qu'il y a beaucoup de jeunes qui ont vraiment un réel problème de communication. Pour communiquer, c'est très très compliqué. [...] c'est vraiment la plus grosse difficulté qu'on rencontre, quelle que soit la promo, d'où que les jeunes viennent, c'est vraiment la communication* » (responsable de promotion). Pourtant, les jeunes qui s'inscrivent en service citoyen ne doutent pas de leur capacité à écouter les autres : 88% accordent une note égale ou supérieure à 8 à l'affirmation s'y rapportant. Les jeunes sont plus mitigés quant à

⁷⁶ Il arrive d'ailleurs que le jeune se retrouve dans des équipes où l'ambiance n'est pas au beau fixe ou au sein desquelles les travailleurs ont des idées bien arrêtées. Le développement des capacités à mieux travailler en équipe se réalise donc parfois dans des contextes difficiles.

leur capacité à exprimer leur point de vue : quatre jeunes sur dix attribuent un score de 6 ou 7 à cette capacité.

Graphique 12 : Distribution (en %) des jeunes par score sur les compétences en communication (avant le début du service citoyen)



Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe PRE-SC, N = (255, 237) sur 262

La comparaison « avant-après » a abouti à une différence significative à propos de la proposition « *Je suis capable d'exprimer mon point de vue* » (+0,5 point) et à une absence d'évolution pour la proposition « *Je suis capable d'écouter les autres* » (pour cette proposition, le niveau de départ était déjà très élevé : 8,8).

Tableau 18 : Développement personnel - Moyenne des scores "avant-après" sur les compétences en communication (sur 10)

Capacités	Avant	Après	Différence	N	Différence significative	p-valeur
Je suis capable d'exprimer mon point de vue	7,0	7,5	0,5	102	Oui	0,042
Je suis capable d'écouter les autres	8,8	8,9	0,1	109	Non	0,524

Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe PRE-POST, sur la base de N=112

Les entretiens menés dans le cadre de l'analyse de contribution montrent également que des jeunes développent des compétences en communication pendant leur service citoyen. Les principaux contributeurs du service citoyen sont l'équipe pédagogique, la formation « *Communication interpersonnelle* » et la mission.

La **formation** « *Communication interpersonnelle* » est l'occasion pour des jeunes d'accumuler des connaissances sur les « *bonnes* » manières de communiquer. Pour certains jeunes, ces connaissances se traduisent en compétences, c'est-à-dire en capacité à mieux communiquer. L'équipe pédagogique concède que la formation seule n'est pas suffisante pour développer des

compétences en communication. En plus de cette formation, des conseils adressés régulièrement par l'**équipe pédagogique** aux jeunes sont nécessaires pour assurer un ancrage solide des nouvelles compétences.

Enfin, **la mission** est pour certains jeunes l'occasion de développer des capacités d'adaptation en matière de communication. Par exemple, avec les résidents étrangers d'un centre d'accueil, le jeune apprend à utiliser un langage qui participera à une communication fluide : « *Je me suis rendu compte qu'on peut beaucoup communiquer même sans connaître beaucoup de mots, juste avec le non verbal et tout* » (Alexandra). Dans les missions où les jeunes sont en contact direct avec des bénéficiaires (par exemple, avec les résidents de maisons de repos ou avec les demandeurs d'asile), le fait de rencontrer régulièrement les mêmes bénéficiaires et d'avoir des sujets de conversations récurrents encapacite le jeune. La volonté du jeune (**facteur externe**) apparaît nécessaire à l'amélioration des compétences communicationnelles. Alexandra développe de nouvelles aptitudes car elle le veut : « *J'aime bien me dépasser, j'aime bien justement sortir de ma zone de confort* ».

À côté du développement de compétences en communication, des jeunes prennent également conscience de l'importance de communiquer. Cette conscientisation a principalement lieu :

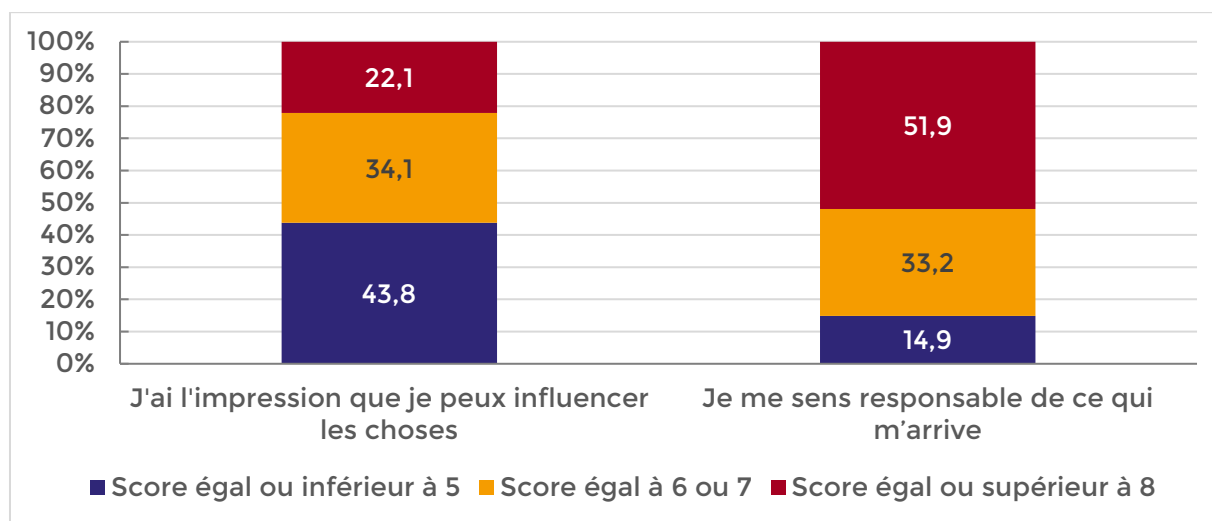
- Lors des activités collectives et individuelles : leur régularité pendant le service citoyen renforce le message porté par l'équipe pédagogique sur l'importance de bien communiquer ;
- Pendant la mission : des tuteurs sont formés par les responsables de promotion, notamment pour les inciter à encourager les jeunes qu'ils encadrent à bien communiquer pendant leur mission ;
- Pendant la formation « *Communication interpersonnelle* ».

« *Prendre davantage conscience de l'importance de bien communiquer* » et « *Développer des compétences en communication* » (changements sur le plan du développement personnel) sont deux changements nécessaires pour « *S'exprimer plus et mieux* », changement qui participe à davantage de cohésion sociale.

Changement	Développer un sens plus aigu des responsabilités
Contributeur(s)	Le cadre (volet obligations), l'équipe pédagogique, la mission, le tuteur, <i>les facteurs externes</i> : l'accompagnement d'un spécialiste en soins de santé mentale, la volonté du jeune

La comparaison « avant-après » montre que les jeunes qui s'engagent en service citoyen sont nombreux à douter de leur influence : 44% des jeunes ne sont pas d'accord avec l'affirmation « *J'ai l'impression que je peux influencer les choses* ». En revanche, au niveau individuel, ils se sentent responsables de ce qui leur arrive (85% attribuent un score égal ou supérieur à 6 sur 10 à cette attitude).

Graphique 13 : Distribution (en %) des jeunes par score sur le sens des responsabilités (avant le début du service citoyen)



Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe PRE-SC, N = (201, 217) sur 262

Un résultat *a priori* surprenant émerge de la comparaison « avant-après » : les jeunes se sentent un peu moins responsables de leur situation après le service citoyen qu'avant.

Tableau 19 : Développement personnel - Moyenne des scores "avant-après" sur le sens des responsabilités (sur 10)

Proposition	Avant	Après	Différence	N	Différence significative	p-valeur
J'ai l'impression que je peux influencer les choses	5,2	6,1	0,9	82	Oui	0,037
Je me sens responsable de ce qui m'arrive	7,5	7,0	-0,5	84	Oui	0,044

Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe PRE-POST, sur la base de N=112

L'analyse de contribution apporte une piste explicative : une partie des jeunes qui s'inscrivent en service citoyen avec un sentiment d'échec (scolaire, professionnel, relationnel, etc.) s'en impute la responsabilité. Le rôle de l'**équipe pédagogique** est alors de replacer la responsabilité du jeune dans un cadre plus large, incluant les responsabilités d'autres acteurs ou institutions, ce qui conduit parfois à une diminution de leur sentiment de culpabilité, de responsabilité. En revanche, pour la proposition « *J'ai l'impression que je peux influencer les choses* », qui relève également du sentiment de responsabilité, on note une progression statistiquement significative entre le début et la fin du service citoyen (+0,9). Le niveau de départ moyen pour cette proposition étant très bas (à peine plus de 5 sur 10), la marge de progression était importante.

Des jeunes et les collaborateurs de la Plateforme rencontrés en entretien ont pointé un sens plus aigu des responsabilités comme changement expérimenté par des jeunes en service citoyen. Comment le service citoyen contribue-t-il à ce changement ?

Le **cadre (volet obligations)** instauré par la Plateforme responsabilise le jeune. Par exemple, le jeune signe une Convention de Volontariat qui engage sa responsabilité à plusieurs égards. Par exemple, il « *s'engage à accepter les missions proposées, à respecter les horaires et à prévenir en cas d'indisponibilité* ». Pour des jeunes qui n'avaient plus de rythme de vie, « *être attendu du lundi au*

jeudi, à un horaire précis, dans un lieu de mission, c'est clairement une expérience qui responsabilise » (responsable de promotion).

Pendant les **missions**, le jeune effectue des tâches où il se sent directement utile. Cela lui donne l'impression de reprendre le contrôle sur sa vie. Par exemple, des jeunes demandeurs d'asile en mission, en se rendant utiles, « *ne pensent plus aux tracas de leur procédure, si ça va marcher ou pas. Ils ont l'impression de reprendre le contrôle sur leur vie* » (responsable de promotion)

L'**équipe pédagogique** rappelle régulièrement au jeune les engagements qu'il a pris, en particulier lorsqu'il ne les tient pas. Si le jeune répète un comportement inapproprié (absence en mission ou comportement agressif avec d'autres jeunes de la promotion par exemple), la Plateforme conscientise le jeune, d'une part, sur sa responsabilité dans ces situations problématiques et, d'autre part, sur le fait qu'il peut agir autrement s'il le décide. En dernier ressort, la Plateforme peut mettre fin au service citoyen du jeune, tout en essayant que cette décision vienne de lui afin qu'il reconnaisse sa responsabilité dans cette issue.

L'accompagnement individuel régulier du jeune par l'équipe pédagogique participe à des gains d'autonomie pour le jeune. Par exemple, le responsable de promotion responsabilise le jeune qui souhaite changer de mission en lui demandant de trouver une mission qui lui conviendrait : « *Ce n'est pas un caprice, il faut que ce soit réfléchi et je pense qu'on est un peu tous dans cette posture-là de "OK, là ça ne va pas, on va te changer mais réfléchis bien où tu veux aller"* » (responsable de promotion). De manière générale, l'accompagnement de l'équipe pédagogique ou du **tuteur** consiste à accompagner le jeune « *sans faire à sa place* »⁷⁷ ou à donner des outils au jeune pour qu'il apprenne à être acteur de sa vie, à devenir plus autonome, plus débrouillard : « *Ils essaient simplement de nous aider mais je veux dire, ils ne vont pas régler la situation d'eux-mêmes, ils vont nous donner des pistes pour qu'on puisse s'en charger. Ils nous mettent vraiment en autonomie aussi* » (Antonio).

Des **facteurs externes** ont aussi participé au développement d'un sens plus aigu des responsabilités. Par exemple, Anne, pendant sa mission, a passivement accepté les injonctions de sa tutrice à travailler beaucoup plus. Elle a évoqué cette situation à sa psychologue (facteur externe) et à la responsable de suivi individuel. L'une et l'autre ont contribué de manière ambivalente : la responsable de suivi individuel l'a rassurée sur le fait qu'elle n'était pas responsable de la situation et la psychologue l'a convaincue de ne plus se laisser faire et d'agir pour reprendre le contrôle de la situation. Par ailleurs, la volonté du jeune apparaît également comme un facteur externe contributif au changement vers plus de sens des responsabilités : « *De son côté il a pris les choses en main [...] Le service citoyen dans son cas était un premier pas et puis il en a fait d'autres* » (responsable de promotion).

4.4.3. Avoir davantage confiance en soi

Changement	Avoir davantage confiance en soi <i>Changement majeur</i>
Contributeur(s)	Le matching, les tâches en mission, le chantier, les tuteurs et collègues de la mission, l'équipe pédagogique, le cadre (volet bienveillance), les autres jeunes

Avoir davantage confiance en soi est un changement majeur pour des jeunes participant à un service citoyen. La comparaison « avant-après » conclut d'ailleurs qu'il s'agit d'un changement significatif sur le plan statistique : la confiance en soi des jeunes progresse en moyenne de 1,5 point entre le début

⁷⁷ Par exemple, la responsable de suivi individuel accompagne le jeune dans ses démarches administratives tout en essayant de l'autonomiser et de le responsabiliser.

et la fin du service citoyen. De plus, à la proposition ouverte à compléter : « *Grâce au service citoyen que j'ai réalisé...* », 34% des jeunes déclarent spontanément qu'ils ont augmenté leur confiance en eux.

Tableau 20 : Développement personnel - Moyenne des scores "avant-après" sur la confiance en soi (sur 10)

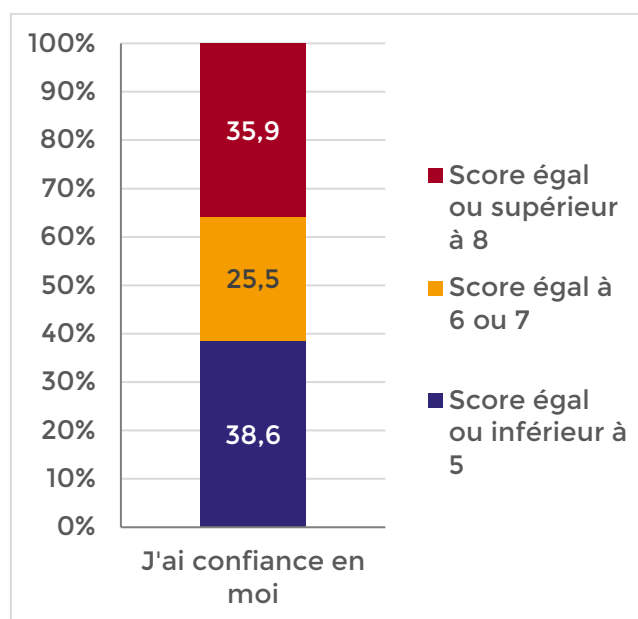
Proposition	Avant	Après	Différence	N	Différence significative	p-valeur
J'ai confiance en moi	5,7	7,2	1,5	93	Oui	< 0,001

Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe PRE-POST, sur la base de N=112

La confiance en soi moyenne des jeunes avant de débiter leur service citoyen était basse : 5,7 sur une note pouvant aller jusqu'à 10. Plus précisément, près de quatre jeunes sur dix déclarent manquer de confiance en eux (score égal ou inférieur à 5) avant leur service citoyen. Il n'est pas étonnant de voir que parmi les motivations à s'inscrire en service citoyen, « *Pour reprendre confiance en moi* » est cité par 73% des jeunes. La marge de progression était donc importante.

Graphique 14 : Distribution (en %) des jeunes par score sur la confiance en soi (avant le début du service citoyen)



Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe PRE-SC, N = 226 sur 262

Les entretiens menés dans le cadre de l'analyse de contribution mettent également ce changement à l'avant-plan.

De quelle manière le service citoyen contribue-t-il à ce changement ? D'abord, lors du *matching*, l'équipe pédagogique de la Plateforme s'assure que la mission - choisie en concertation entre le jeune, la Plateforme et l'organisme d'accueil - constituera un défi réaliste en lui confiant une mission dont elle estime que les tâches seront à la portée du jeune.

Ensuite, les **tâches en mission** sont concrètes, à la différence des études parfois ressenties par les jeunes comme trop théoriques. Voir directement le résultat des actions menées a un effet positif sur la confiance en soi. Aux jeunes qui s'imposent des exigences fortes (ou qui ont l'impression que la

société ou leurs parents ont des exigences fortes à leur égard), le **tuteur et les collègues** de la mission tempèrent ces exigences pour les rendre accessibles. De plus, le tuteur et les collègues valorisent la mission effectuée par le jeune, contribuant ainsi à renforcer sa confiance en lui : « *J'ai pris conscience que je n'étais pas si mauvais que ça parce que vu que mon chef de mission, celui qui s'occupait de moi, m'a directement dit que je savais faire du bon travail [...] L'entendre par quelqu'un d'autre que mes parents ou d'autres, fatalement ça renforce ma confiance* » (Maxence).

Au-delà de la mission, d'autres activités du service citoyen contribuent à renforcer le jeune dans sa confiance en lui, en particulier les **chantiers**, qui offrent du concret : « *Pendant les chantiers, on fait des choses qu'on n'a pas l'habitude de faire. Je me rends compte que je suis quand même assez débrouillarde [...] On se dit : ben c'est vrai que je sais faire des choses quand même. On découvre des compétences qu'on n'était pas sûr d'avoir* » (Clothilde).

Par ailleurs, au fil de l'accompagnement individuel et pendant les moments collectifs, l'**équipe pédagogique** participe également au renforcement du sentiment d'efficacité personnelle du jeune. **Les autres jeunes** de la promotion jouent aussi un rôle prépondérant dans le sentiment qu'a le jeune d'être compétent. La parole du pair, dans un cadre bienveillant, génère de la confiance chez le jeune : « *J'ai eu des échecs scolaires, familiaux, professionnels, je me retrouve au service citoyen puis je m'entends dire par un gars qui a fait l'université ou par n'importe quel autre : "Mais tu sais, en fait, tu es doué en communication, en un rien de temps, tu as rassemblé tout le monde" et que je m'entends dire ça par d'autres jeunes, c'est valorisant* »⁷⁸ (responsable de promotion, qui parle à la place d'un jeune).

Enfin, une part importante des jeunes en service citoyen a connu des études et/ou des emplois insatisfaisants qui ont mené à des arrêts prématurés et qui ont parfois sapé leur confiance en eux. Grâce **au cadre bienveillant** dans lequel les jeunes évoluent pendant leur service citoyen, ils parviennent souvent à le terminer. Réussir à s'engager pendant six mois augmente leur confiance.

Cette progression du sentiment d'efficacité personnelle qui s'opère durant le service citoyen perdure après la fin du service citoyen, même si une partie des jeunes estime que ce changement s'amenuise : « *J'avais particulièrement fort confiance en moi quand j'étais dans le service citoyen parce que ce que je faisais et tout, je me sentais à ma place que maintenant, parfois, j'ai encore des doutes. Mais je sens vraiment un changement* » (Clothilde).

4.4.4. Identifier un ou des projets désirables

Changement	Identifier un ou des projets personnels désirables (et les étapes pour y arriver) <i>Changement majeur</i>
Contributeur(s)	La mission, les tuteurs et collègues de mission, le cadre (volets mixité et bienveillance), les activités collectives (en général), les TMO, l'équipe pédagogique (en général), les responsables de suivi individuel, les autres jeunes, <i>les facteurs externes</i> : les proches, la volonté du jeune, la construction identitaire, les dispositions institutionnelles

Les résultats de la comparaison « avant-après » montrent qu'avant de débiter leur service citoyen, près de deux jeunes sur trois (64%) ont une idée de leur projet personnel et qu'après leur service citoyen, ils sont 82% à avoir une idée de ce qu'ils vont faire. Dans un contexte où la part des **NEETS** reste importante (12% des 18-24 ans en Wallonie en 2021)⁷⁹, cette augmentation de 18 points de pourcentage est conséquente. Cette différence est significative sur le plan statistique et laisse à

⁷⁸ Ce sentiment de compétence est exacerbé pour les jeunes qui n'ont pas connu de gratifications de leurs professeurs pendant leurs études.

⁷⁹ Sources : Eurostat et Statbel – Enquête sur les forces de travail, 2021 (Moyenne annuelle) ; Calculs : IWEPS.

penser que le service citoyen contribue à la clarification du projet post-service citoyen du jeune. De plus, à la proposition ouverte à compléter : « *Grâce au service citoyen que j'ai réalisé...* », 27% des jeunes déclarent spontanément qu'ils ont une meilleure connaissance de leur projet personnel.

L'analyse de contribution confirme la fonction d'orientation du service citoyen. Elle nous révèle aussi la façon dont le service citoyen aide le jeune à identifier un ou des projets désirables (et les étapes pour y arriver).

D'abord, **la mission** oriente des jeunes vers le travail plutôt que vers les études (la mission incite des jeunes à trouver un travail ou une formation qui rapproche du travail, type formation en alternance, après leur service citoyen) : « *Cela m'a fait me rendre compte que ce n'était plus possible de reprendre des études. Parce que je n'aime pas rester derrière un bureau à ne rien faire [...] Je suis beaucoup plus à la recherche d'un boulot qu'avant [...] Maintenant, j'arrive à me propulser, j'ai des projets* » (Anne). En plus d'orienter davantage des jeunes vers le travail, la mission oriente vers des domaines. Réaliser une mission aide le jeune à confirmer une première idée, à trouver sa voie (avoir une révélation), à ouvrir des portes ou au contraire à pouvoir rapidement fermer des portes sans s'enfermer dans de longues études : « *J'ai fait ma mission dans un home et je me suis ouvert à plein d'autres possibilités aussi. Franchement j'ai ouvert les yeux un peu sur d'autres choses que sur ma propre idée* » (Florise). La mission oriente tant sur ce qu'on veut faire (ou ne pas faire) que sur la façon de le faire (seul ou en équipe par exemple). Pendant la mission, ce ne sont pas seulement les tâches effectuées par le jeune mais aussi ses discussions avec son **tuteur ou ses collègues** qui aboutissent à une idée plus claire de ce qu'il voudrait ou ne voudrait pas faire après son service citoyen.

Si la **mixité** par promotion et par groupe au sein des promotions est effective, les **activités collectives** peuvent être l'occasion pour les jeunes d'échanger des expériences personnelles et professionnelles différentes et d'ouvrir ainsi leur champ des futurs désirables ou de confirmer une première idée. Par exemple, il arrive qu'un jeune soit encouragé par les **autres jeunes** de sa promotion à mener à bien un projet qu'il leur aura évoqué. Ce projet, qui au départ n'est encore qu'une idée abstraite pour le jeune, prend alors de l'épaisseur. À la différence des encouragements de l'entourage proche (la famille en particulier) qui, pour certains jeunes, n'ont plus d'impact (car trop répétitifs), les encouragements des autres jeunes qu'ils viennent à peine de rencontrer ont davantage d'effet. Le **cadre bienveillant**, comme souvent, est une condition nécessaire à ces échanges d'expériences.

Parmi les activités collectives, les **TMO** jouent un rôle essentiel pour aiguiller le jeune dans son projet de vie. Durant les TMO, l'équipe pédagogique place les envies des jeunes au premier plan et essaie de « *leur donner des trucs et astuces, leur faire rencontrer des associations qui pourraient les aider, des structures qui pourraient les aiguiller, les soutenir dans leur recherche* » (responsable de promotion). Certains outils mobilisés lors des TMO ont pour but d'aider le jeune à identifier des futurs désirables. La carte mentale est un exemple d'outil utilisé lors des TMO. Elle recense l'ensemble des projets que le jeune souhaite réaliser. Les TMO permettent aussi de challenger une première idée qui a germé dans l'esprit du jeune pendant sa mission ou qu'il avait déjà en tête avant de débiter son service citoyen. Par exemple, les jeunes se donnent des métiers entre eux et il arrive que l'avis des autres jeunes conforte un jeune qui a déjà une idée de métier/d'étude : « *Il y a un moment où on s'est retrouvé ensemble et où on doit donner des métiers à chacun. Là, il y en a beaucoup qui m'avaient dit qu'ils me voyaient bien psychologue. Ça m'a fait rire mais en même temps, j'aime bien écouter des gens, ça m'a aussi permis de me rassurer sur mes choix* » (Clothilde).

L'**équipe pédagogique** insiste, d'une part, sur le fait qu'il n'y a pas qu'une voie tracée à l'avenir et qu'il est possible de faire ce qu'on a envie de faire dans la vie et, d'autre part, sur le fait que les jeunes sont les acteurs de leur vie et qu'ils sont libres de prendre ou de ne pas prendre les outils qu'elle

met à leur disposition : « *On leur donne des outils et c'est à eux à en prendre possession, à les utiliser, à essayer de s'en servir [...] On ne peut pas le faire à leur place* » (responsable de promotion).

Dans l'accompagnement individuel, la **responsable de suivi individuel**⁸⁰ peut travailler les étapes du projet de vie des jeunes qui n'ont pas totalement trouvé leur compte dans les TMO, d'autant plus que pour certains jeunes les derniers moments du service citoyen sont source d'angoisse car ils se demandent ce qu'ils vont faire après. L'équipe pédagogique affirme qu'en matière d'orientation les entretiens individuels avec le jeune permettent d'aller plus loin que les activités collectives. En particulier, au terme du troisième et dernier TMO, la responsable de suivi individuel propose au jeune un entretien individuel de clôture. Cet entretien individuel a pour objectif d'une part de lui faire prendre conscience de l'intérêt pour lui d'aller voir telle ou telle institution (par exemple des services sociaux, d'orientation, de formation ou de santé mentale) et, d'autre part, de l'orienter vers les institutions qui pourront prendre le relais du service citoyen⁸¹ (la responsable de suivi individuel oriente le jeune en lui référant des sites internet *ad hoc*, en lui fournissant des coordonnées d'institutions ou de référents au sein des institutions).

De manière formelle, les responsables de suivi individuel de la Plateforme annoncent au jeune qui termine son service citoyen qu'il a la possibilité de les contacter une fois après leur service citoyen. De manière informelle, les responsables de promotion lui signalent que leur porte restera toujours ouverte. Autrement dit, même si un jeune ne peut pas faire deux services citoyens, l'équipe pédagogique reste disponible pour un soutien ponctuel.

Enfin, plusieurs **facteurs externes** contribuent à façonner des futurs désirables chez le jeune. Par exemple, la décision du Forem de ne pas demander de recherche active d'emploi au jeune pendant la durée de son service citoyen ou la perspective de recevoir une évaluation positive du Forem en cas de participation d'au moins trois mois en service citoyen pendant la période de contrôle de six mois concourent à une diminution de sa charge mentale. Le jeune peut dès lors préparer son projet post-service citoyen dans une plus grande sérénité. Plusieurs jeunes sont également aidés pendant leur service citoyen par des conseillers en orientation non affiliés à la Plateforme. L'entourage proche joue aussi un rôle déterminant : « *Je pense que l'élément déclencheur qui m'a permis de trouver ma voie, c'est le service citoyen mais ce qui m'a permis de tenir, ce sont les personnes qui me soutiennent et qui me permettent d'avancer* » (Antonio). Par ailleurs, l'ouverture d'esprit du jeune (ne pas s'enfermer dans une idée) et sa volonté de se projeter et de s'approprier les outils que l'équipe pédagogique met à sa disposition pour le faire sont des conditions nécessaires à l'identification de futurs désirables⁸². Enfin, les jeunes sont pour la plupart encore en phase de construction identitaire et beaucoup arrivent au service citoyen avec des envies, des projets plus ou moins bien ficelés. Le service citoyen est alors là pour éventuellement conforter leur première impression : « *J'avais déjà cette conviction-là avant parce que j'avais fait mes études dans l'école d'équitation et d'élevage, mais c'est vraiment avec le service citoyen que j'ai eu une confirmation* » (Anne).

Il n'est resté pas moins que pour certains jeunes - en particulier ceux qui n'ont pas une idée précise de ce qu'ils veulent faire après leur service citoyen - la « *fin de l'aventure* » sonne le glas d'une parenthèse enchantée. L'absence de perspectives nettes, le fait de se retrouver face à soi-même ou

⁸⁰ En collaboration avec la responsable de suivi individuel, le responsable de promotion peut également travailler les étapes d'un projet avec le jeune lors d'un entretien individuel.

⁸¹ Pour ce faire, l'équipe pédagogique de la Plateforme doit avoir une bonne connaissance du réseau des institutions actives sur le territoire qu'elle couvre.

⁸² Des jeunes n'utilisent d'ailleurs pas ces outils, car ils n'arrivent pas à se projeter dans le futur malgré les efforts de l'équipe pédagogique pour placer les envies du jeune au centre (plutôt que les besoins du marché du travail par exemple). Ce n'est donc pas ici la volonté du jeune à se projeter qui manque mais plutôt sa capacité à le faire : « *Moi, je lui ai dit, ce n'est pas que je ne vous aime pas et que je n'ai pas envie d'essayer, mais je n'y arrive pas* » (Maxence).

de se retrouver à nouveau face à un conseiller du Forem ou du CPAS affectent parfois le moral et l'envie de se mettre en mouvement de ces jeunes. D'où l'importance pour le jeune, pendant le service citoyen, de prendre le temps de déterminer et de planifier son projet avec précision⁸³.

À ce propos, dans la note au Gouvernement sur le lancement du service citoyen en Wallonie (2018), un objectif indirect de transition vers la vie active est accolé à l'objectif de développement personnel. Cet objectif indirect de transition vers la vie active est classé dans la section « Incidence emploi » de cette note. La vie active est par conséquent principalement vue sous le prisme de l'emploi. On l'a vu, le service citoyen clarifie le projet personnel (qui tient souvent du registre professionnel) d'un nombre significatif de jeunes participants. Mais une fois leur service citoyen terminé, tous les jeunes ont-ils une idée précise de ce qu'ils doivent faire pour concrétiser la prochaine étape de leur projet ? Autrement dit, la transition vers la vie active est-elle sécurisée, le risque de basculer dans l'inactivité est-il minimalisé ?

Encadré 13 : Le projet personnel après le service citoyen – Sécuriser la transition

Si à la question « *Que vais-je faire après mon service citoyen ?* » la réponse s'éclaircit pour un nombre significatif de jeunes, la réponse à la question « *Comment vais-je le faire ?* » reste régulièrement plus floue. Pour s'assurer que le jeune capitalise rapidement sur les acquis de son service citoyen pour mettre en œuvre son projet personnel, il serait utile de sécuriser la transition entre la fin du service citoyen et la prochaine étape du parcours du jeune. Les jeunes qui ont identifié un projet personnel et qui se sentent prêts à le concrétiser devraient donc, au terme de leur service citoyen (1) avoir une idée précise de la prochaine étape de leur projet personnel et (2) connaître en détail les démarches à mettre en œuvre pour concrétiser cette prochaine étape.

4.4.5. Changements liés à l'emploi

Changement	Se sentir davantage prêt à chercher de l'emploi/confiant pour en trouver un
Contributeur(s)	La mission, la formation « BEPS »

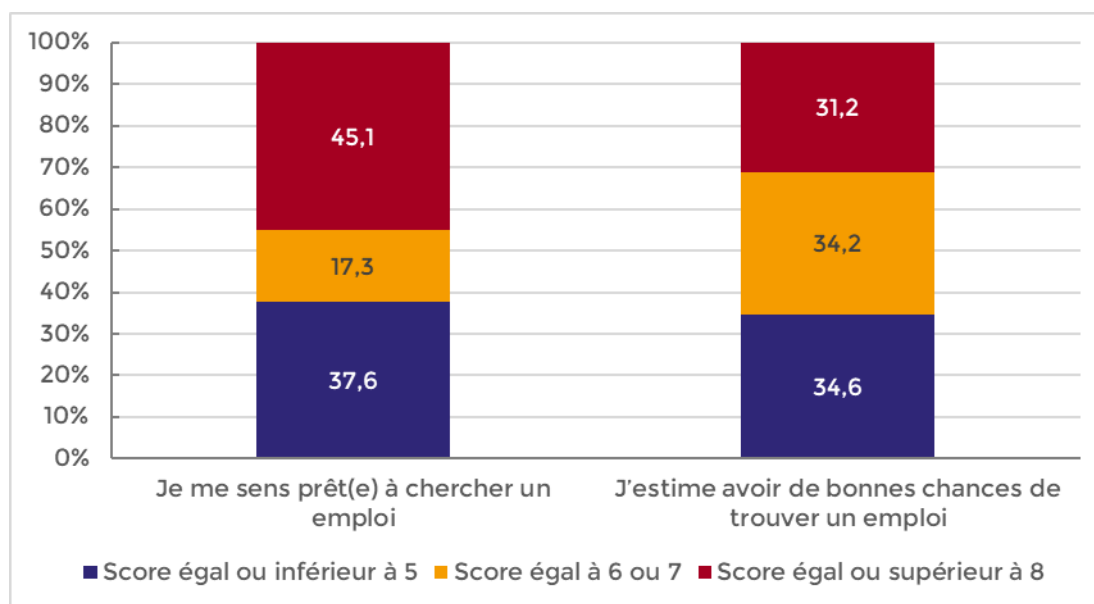
Le changement précédent s'intéresse au projet personnel, tous registres confondus. Les données issues des questionnaires montrent que le projet personnel rime souvent avec le projet professionnel : 35% des jeunes répondants ont l'intention de rechercher de l'emploi après leur service citoyen (cf. tableau 10, section 4.2).

Avant de commencer leur service citoyen, près de quatre jeunes sur dix (38%) estiment qu'ils ne sont pas prêts à chercher un emploi. À l'autre bout du spectre, 45% des jeunes se sentent tout à fait prêts à chercher un emploi (score égal ou supérieur à 8).

À propos des chances de trouver un emploi, les avis des jeunes sont partagés : environ un jeune sur trois déclare que ses chances de trouver un emploi sont minces (score égal ou inférieure à 5) ou moyennes (score de 6 ou 7), tandis qu'une proportion légèrement inférieure de jeunes estime avoir de très bonnes chances de trouver un emploi (score égal ou supérieur à 8).

⁸³ La responsable de suivi individuel laisse au jeune la possibilité de la contacter une fois son service citoyen terminé. Ceux qui n'ont pas de projets clairs ou d'idées précises pour les mettre en œuvre peuvent donc l'interpeller une fois pour une aide ponctuelle.

Graphique 15 : Distribution (en %) des jeunes par score sur l'emploi (avant le début du service citoyen)



Source : IWEPS, Calcul : IWEPS
Données pondérées du groupe PRE-SC, N = (221, 186) sur 262

Les jeunes qui ont fait un service citoyen se sentent davantage prêts à chercher un emploi après le service citoyen (6,7) qu'avant (5,9). Ils sont également plus confiants sur leur chance de trouver un emploi : avant le service citoyen, le score moyen sur cette proposition est de 5,9 ; après, il grimpe à 6,9. Ces deux progressions sont significatives.

Tableau 21 : Recherche d'emploi - Moyenne des scores "avant-après" sur l'emploi (sur 10)

Proposition	Avant	Après	Différence	N	Différence significative	p-valeur
Je me sens prêt(e) à chercher un emploi	5,9	6,7	0,8	95	Oui	0,009
J'estime avoir de bonnes chances de trouver un emploi	5,9	6,9	1,0	71	Oui	0,005

Source : IWEPS, Calcul : IWEPS
Données pondérées du groupe PRE-POST, sur la base de N=112

Dans quelle mesure le service citoyen contribue-t-il à ces changements significatifs ? Des jeunes étoffent leur CV en y inscrivant jusqu'à trois informations supplémentaires :

- (1) Les **missions** qu'ils ont effectuées pendant leur service citoyen. Ils insistent alors dans leur CV sur la durée de la mission – six mois –, sur le contexte professionnel de leur mission et sur la satisfaction de leurs collègues et tuteur de mission : « Maxence : *Moi je suis plus confiant. Je peux au moins, quand je dis que j'ai fait six mois de formation dans **** et que mes pairs étaient contents de moi, fatalement ça le fait un peu mieux. Rien que dans les agences intérim, on sonne à ****, au gérant de **** pour voir si je suis qualifié [...]* Interviewer : *Oui, tu te sens plus confiant pour trouver un emploi par rapport à avant ?* Maxence : *Oui, voilà c'est ça* ».

Selon les responsables de promotion, avoir fait une mission de six mois envoie un signal positif aux employeurs : « *Cela veut dire que tu n'es pas resté à rien faire pendant six mois, que t'a appris des choses, tu as montré que tu étais fiable, que tu sais tenir un travail* ».

régulièrement, te lever le matin, qu'on peut compter sur toi, que tu peux prendre des responsabilités. Quand tu es resté six mois au même endroit, ça veut dire que ça fonctionne ».

(2) Les éventuelles recommandations des organismes d'accueil satisfaits de leur travail.

(3) La formation BEPS, qui apparaît comme un atout sur un CV.

La participation au service citoyen permet également à des jeunes d'engranger de la confiance pour les prochaines étapes de leur parcours professionnel. Par exemple, un jeune qui décide de reprendre des études dans le domaine de sa mission réalisera ses stages avec confiance vu l'expérience accumulée en mission.

En plus de se sentir davantage prêt à chercher un travail/plus confiant pour en trouver un, le service citoyen contribue à mieux préparer le jeune au monde du travail.

Changement	Se sentir mieux préparé au monde du travail
Contributeur(s)	Le cadre (volet bienveillance), la mission, la convention de volontariat

Près de deux jeunes sur trois (65%) estiment que leur projet professionnel s'est précisé à la suite de leur participation au service citoyen. En plus de rendre des projets professionnels « désirables », la participation au service citoyen les rend plus « *faisables* » pour une partie des jeunes.

Une **convention de volontariat** prépare le jeune à des comportements professionnels. En signant cette convention, le jeune s'engage notamment à accepter les missions proposées, à respecter l'horaire convenu avec les cosignataires (la Plateforme et l'organisme d'accueil) et à prévenir en cas d'indisponibilité. Cette convention détaille aussi les procédures de congés et de justification en cas de maladie (certificat médical).

Le guide d'accueil des jeunes rédigé par la Plateforme précise le type de missions que le jeune peut effectuer : « *Pensez mission pour des non-professionnels : il s'agit de missions ne demandant pas de compétences particulières, reposant plus sur des savoir-être et une motivation que sur des savoir-faire* ». Sur le plan des compétences techniques, les **missions** sont donc peu exigeantes et ne représentent qu'une portion congrue du monde du travail⁸⁴. En observant ses collègues en mission et en constatant que beaucoup vivent sereinement leur travail, un jeune peut s'affranchir de l'image du travail usant, sous pression qui est souvent véhiculée dans la société. En revanche, les conditions de travail des missions sont parfois difficiles, en particulier sur le plan émotionnel (tensions entre collègues, difficultés liées aux bénéficiaires) et reflètent les conditions qu'on pourrait trouver dans de nombreux emplois : « *Même si parfois le travail est plus soft, d'un point de vue émotionnel, c'est plus impactant. Même les homes, où la mission en tant que telle pour moi ça à l'air plus facile parce que c'est du temps qu'on passe avec les résidents, les bénéficiaires, mais mine de rien, on côtoie quand même un milieu où potentiellement, il y a du passage parce qu'il y a des gens qui partent, des gens qui reviennent* » (responsable de promotion).

Par ailleurs, Blairon (2011) ajoute que l'efficacité du travailleur, « *dont on nous serine sans cesse qu'elle est obtenue par les méthodes modernes du management des ressources humaines* », est pour plusieurs sociologues du travail⁸⁵ « *au moins autant située dans les logiques et solutions pratiques que construisent solidairement les collectifs de travailleurs* ». Or, c'est dans les organismes

⁸⁴ Le monde du travail a d'ailleurs des visages multiples : des secteurs différents, des formes juridiques différentes, des compétences différentes, etc.

⁸⁵ Jean Blairon cite les travaux de Danièle Linhart et Jean-Pierre Le Goff.

du non marchand dans lesquels les jeunes font leur mission que ces constructions collectives, ces « *investissements créatifs à la recherche d'une solution* » ont le plus souvent cours. Au sortir de son service citoyen, le jeune pourra répliquer ces manières collectives d'être efficace dans son travail, que ce soit dans le secteur non marchand ou marchand.

À ce propos, les jeunes sont en mission dans des organismes où ils travaillent la plupart du temps en collectif, en équipe. Les compétences développées par les jeunes et qui sont en lien avec les relations de travail (le travail en équipe en particulier) étant transposables à d'autres emplois, le jeune se sent mieux préparé pour ses futurs emplois. Dans chaque organisme d'accueil et dans chaque équipe, il y a une ambiance, une structure de travail, des droits et des devoirs, une gestion, une coordination, des tâches à faire, un rythme à respecter. Peu importe l'organisme ou l'univers professionnel, tout le monde est confronté au respect de certaines normes liées à l'organisation du travail : « *Ma mission se déroulait dans une maison de retraite. Du coup, j'étais constamment plongée dans un univers de travail où il y avait plusieurs personnes qui avaient différents métiers que ce soit dans le médical, dans l'éducation, l'administration, la cuisine. Là, le fait d'être dans cet environnement-là, ça m'a beaucoup aidée à me rendre compte de ce que c'était que de travailler [...] J'ai bien compris ce que je devais faire et quels étaient mes droits et mes devoirs dans un lieu de travail* » (Barbara)

Le service citoyen est l'occasion pour le jeune de s'exercer pendant six mois dans une mission qui se déroule, *a priori*, dans un **cadre bienveillant**. Cela permet de construire « *une expérience positive* » (Marie), qui renforce et prépare à des expériences dans des milieux moins protégés.

Enfin, pour des jeunes qui compartimentent fort vies privée et professionnelle et qui croient peu à l'amitié au travail, la mission permet de voir qu'il est possible de nouer des liens respectueux, et parfois amicaux, entre collègues de travail (désacraliser le monde du travail).

4.4.6. Conclusion

Dans quelle mesure le service citoyen participe-t-il au développement personnel des jeunes ? Au moment de débiter leur service citoyen, 43% des jeunes ne se sentent pas bien sur le plan personnel. L'analyse de contribution montre à quel point des jeunes se sentent mieux en participant au service citoyen.

Plus de 90% des jeunes interrogés par questionnaire estiment que le service citoyen leur a apporté une meilleure connaissance d'eux-mêmes et de nouvelles compétences. L'analyse de contribution met également ces changements en évidence : d'une part, elle pointe le fait que la meilleure connaissance de soi-même se traduit en particulier par une meilleure priorisation et une relativisation des problèmes et, d'autre part, elle précise que les compétences développées sont transférables dans de nombreux contextes : compétences organisationnelles, sens des responsabilités, travail en équipe et compétences en communication. Pour ces dernières, la comparaison « avant-après » conclut à une meilleure capacité des jeunes à exprimer leur point de vue au terme de leur service citoyen.

La comparaison « avant-après » montre également des progressions significatives sur l'impression qu'ont les jeunes de pouvoir influencer les choses et sur leur confiance en eux. Ces deux propositions, auxquelles s'ajoute leur capacité à exprimer leur point de vue, sont celles qui ont les niveaux de départ les plus bas et donc pour lesquelles les marges de progression étaient les plus importantes. Pour les autres propositions testées, il n'y a pas de changement significatif sur le plan statistique. L'analyse de contribution enfonce le clou sur la confiance en soi, qui a également été mentionnée comme un changement majeur par les jeunes et collaborateurs de la Plateforme vus en entretien.

Par ailleurs, les résultats de la comparaison « avant-après » montrent qu'avant de débiter leur service citoyen, près de deux jeunes sur trois (64%) ont une idée de leur projet personnel et qu'après leur service citoyen, ils sont 82% à avoir une idée de ce qu'ils vont faire. Dans un contexte où la part des *NEETs* reste importante en Wallonie, cette augmentation de 18 points de pourcentage est conséquente. Lorsque les jeunes sont interrogés sur le registre strictement professionnel de leur projet, 65% d'entre eux estiment que leur projet s'est précisé à la suite de leur participation au service citoyen. L'analyse de contribution confirme la fonction d'orientation du service citoyen : plusieurs jeunes et les collaborateurs de la Plateforme ont évoqué l'identification d'un ou de plusieurs projets désirables comme un changement majeur du service citoyen.

Enfin, les jeunes qui ont fait un service citoyen se sentent davantage prêts à chercher un emploi après le service citoyen qu'avant. Ils sont également plus confiants sur leur chance de trouver un emploi. Des jeunes affirment se sentir mieux préparés à travailler grâce à leur participation au service citoyen.

Tableau 22 : Analyse de contribution et comparaison « avant-après » - Changements observés en matière de développement personnel

Résultats de l'analyse de contribution	Résultats de la comparaison "avant-après"
Se sentir mieux pendant et après son service citoyen	Changement non proposé au jeune dans les questionnaires pré- et post-SC
Mieux se connaître	92% des jeunes estiment que le service citoyen leur a apporté une meilleure connaissance d'eux-mêmes
Avoir davantage de confiance en soi	La confiance en soi des jeunes augmente significativement
Développer un sens plus aigu des responsabilités	L'impression d'influencer les choses augmente (évolution significative), 96% des jeunes estiment avoir développé de nouvelles compétences
Développer des capacités de communication	96% des jeunes estiment avoir développé de nouvelles compétences ; la capacité à exprimer son point de vue augmente
Développer des capacités de travail en équipe	96% des jeunes estiment avoir développé de nouvelles compétences ; pas d'évolution significative sur la capacité à collaborer
Développer des capacités organisationnelles, retrouver une routine	96% des jeunes estiment avoir développé de nouvelles compétences ; pas d'évolution significative sur un aspect testé : la ponctualité
Identifier un ou des projets désirables (et les étapes pour y arriver)	Le nombre de jeunes qui identifie un projet personnel au terme de leur service citoyen augmente significativement
Se sentir mieux préparé au monde du travail	65% des jeunes estiment que leur projet professionnel s'est précisé à la suite de leur participation au service citoyen
Se sentir davantage prêt à chercher de l'emploi/confiant pour en trouver un	Après leur service citoyen, les jeunes se sentent davantage prêts à chercher un emploi et sont également plus confiants sur leur chance de trouver un emploi (évolutions significatives)

4.5. LE SERVICE CITOYEN ENCOURAGE-T-IL L'EXERCICE D'UNE CITOYENNETÉ ENGAGÉE ET RENFORCE-T-IL LA SOLIDARITÉ ?

Nous débutons cette section en proposant la définition que la Plateforme donne de la citoyenneté et de la solidarité et les implications de ces définitions sur le processus de collecte et d'analyse de l'information.

Encadré 14 : La citoyenneté et la solidarité au service citoyen

Les deux objectifs de la Plateforme qui sont associés à la citoyenneté et à la solidarité sont les suivants : « Encourager l'exercice d'une citoyenneté engagée » et « Renforcer la solidarité ». Dans un document intitulé « Finalités et objectifs généraux de la Plateforme et du service citoyen », la Plateforme décline ces définitions de la citoyenneté et de la solidarité.

Citoyenneté

« Le service citoyen donne au jeune les moyens d'acquérir une meilleure connaissance des droits et devoirs, civils et politiques, liés à son pays et à l'Europe, de participer activement à la société pour un mieux vivre-ensemble et de développer un esprit critique à partir d'une meilleure compréhension des enjeux de société. Il y expérimente un espace de participation et d'engagement, véritable laboratoire du vivre-ensemble ».

Solidarité

« Le service citoyen génère un équilibre entre les besoins individuels (je) et collectifs (nous) pour construire une société moins inégale. Le jeune y apprend à mieux connaître les biens communs, les besoins sociétaux, les formes de solidarité sociétale, à y définir ses modes d'implication solidaire et à s'y engager ».

La définition et l'objectif de citoyenneté assignent au service citoyen une obligation de moyens : d'une part, la définition précise que le service citoyen donne au jeune des *moyens* pour aboutir à une série de changements (meilleure connaissance des droits et devoirs par exemple) et, d'autre part, l'objectif est d'*encourager* l'exercice d'une citoyenneté engagée. La Plateforme s'impose donc une obligation de moyens (mettre en place des activités pour que le jeune change) sans obligation de résultat (changer le jeune en matière de citoyenneté engagée). La présente évaluation s'attelle à déterminer si la Plateforme a mis en place les moyens nécessaires pour que le jeune change (objectif de moyens) et va plus loin que l'objectif de citoyenneté en déterminant si le jeune change et quelle est la contribution des activités du service citoyen au changement (objectif de résultat).

La définition et l'objectif de solidarité s'expriment en termes de résultats : la définition évoque par exemple le développement de nouvelles connaissances tandis que l'objectif est de renforcer la solidarité. Ce sont donc les changements effectifs en matière de solidarité qui doivent être appréciés, plutôt que les moyens mis en œuvre pour les atteindre.

La présentation des résultats débute par des informations sur l'attrait des jeunes pour le **bénévolat**, activité solidaire et citoyenne emblématique. Ensuite, les changements expérimentés par les jeunes en matière de **citoyenneté** puis de **solidarité** sont développés, ainsi que les contributions du service citoyen à ces changements.

4.5.1. Changements en matière de bénévolat

Avant de débiter leur service citoyen, 64% des jeunes estiment que l'engagement bénévole est une bonne chose et que chacun est libre de le faire et 30% des jeunes estiment que le bénévolat c'est très bien et que tout le monde devrait en faire. Quasiment aucun jeune ne trouve que le bénévolat ne sert à rien. Après leur service citoyen, on observe un transfert de voix des jeunes : beaucoup de jeunes qui estimaient avant le service citoyen que tout le monde devrait s'engager bénévolement

jugent après le service citoyen que chacun peut s'engager s'il veut et comme il veut (différence de 7,5 points de pourcentage). Ces premières indications montrent, d'une part, que les jeunes sont - avant leur service citoyen - déjà largement convaincus par l'engagement bénévole et que, d'autre part, la participation à un service citoyen n'augmente pas cette perception favorable, mais renforce le caractère volontaire de l'engagement bénévole⁸⁶. La part de jeunes qui trouve que le bénévolat ce n'est pas mal mais qu'il faut aussi savoir penser à soi augmente dans les mêmes proportions (+7 points de pourcentage).

Tableau 23 : Répartition (%) des jeunes selon leur avis à propos des gens qui s'engagent bénévolement

Proposition	Avant	Après
Je trouve que ça ne sert à rien ; on ne peut pas changer les choses	2,0	1,0
Je trouve ça pas mal, mais il faut aussi savoir penser à soi	3,0	10,1
Je trouve ça bien, mais chacun s'engage s'il veut et comme il veut	63,9	71,4
Je trouve ça très bien ; il faudrait que tout le monde fasse pareil	30,1	16,5
Je ne sais pas	1,0	1,0

Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

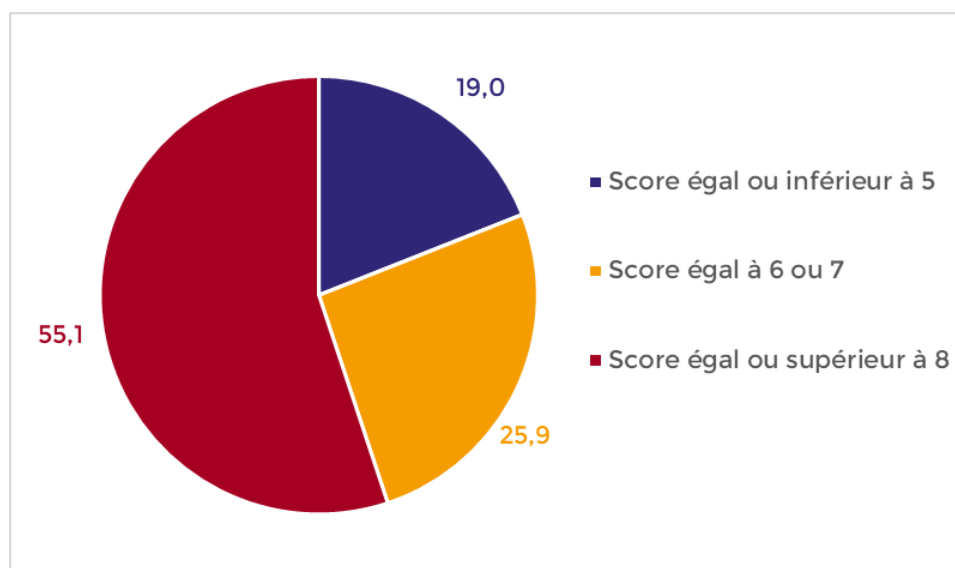
Données pondérées du groupe PRE-POST, N=109, 3 données manquantes

Ces perceptions favorables envers l'engagement bénévole des gens se traduisent-elles en envie personnelle de faire du bénévolat, du volontariat ? La participation du jeune à un service citoyen stimule-t-elle cette envie ?

Étant donné les perceptions très favorables des jeunes à propos des gens qui s'engagent bénévolement, on peut raisonnablement faire l'hypothèse qu'une partie des jeunes avaient personnellement envie de faire du bénévolat avant leur service citoyen. Pour d'autres jeunes, la participation au service citoyen a stimulé cette envie : sur une échelle allant jusqu'à 10 et captant l'effet de la participation à un service citoyen sur l'envie de faire du bénévolat, la note moyenne s'élève à 7,5. Un peu plus de la moitié des jeunes (55%) estiment que le service citoyen leur a donné l'envie de faire du bénévolat, du volontariat (score égal ou supérieur à 8). Des jeunes retournent d'ailleurs bénévolement sur leur lieu de mission après leur service citoyen pour y proposer leur aide.

⁸⁶ Ce changement est significatif sur le plan statistique.

Graphique 16 : Distribution (en %) des jeunes selon le score qu'ils attribuent à l'effet du service citoyen sur leur envie de faire du bénévolat, du volontariat

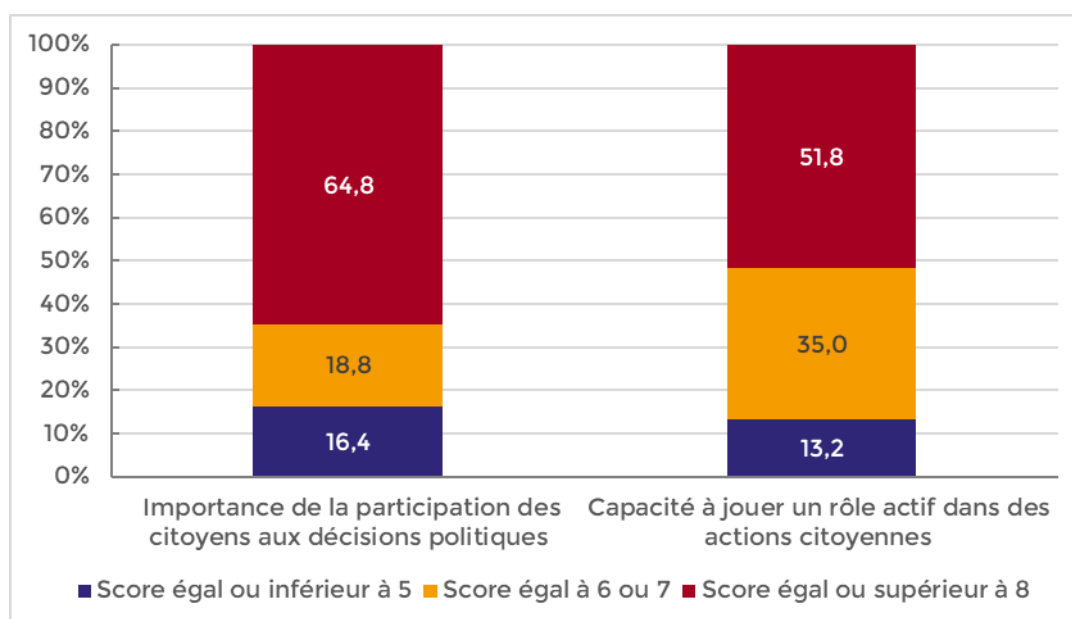


Source : IWEPS, Calcul : IWEPS
Données pondérées du groupe post-SC, N =157, 15 données manquantes

4.5.2. Changements en matière de citoyenneté engagée

Sur le plan de la citoyenneté, les jeunes qui débutent un service citoyen jugent importante la participation des citoyens aux décisions politiques (via le vote ou d'autres moyens de participation) : près de deux jeunes sur trois (65%) attribuent un score égal ou supérieur à 8 à cette dimension de la citoyenneté. Les jeunes s'estiment-ils capables de jouer un rôle actif dans des actions citoyennes (par exemple, travailler dans le milieu associatif, faire grève, manifester ou militer) ? Un peu plus de la moitié des jeunes (52%) semblent convaincus de leur capacité à le faire tandis que 35% d'entre eux sont plus dubitatifs.

Graphique 17 : Distribution (en %) des jeunes par score et par dimension de la citoyenneté



Source : IWEPS, Calcul : IWEPS
Données pondérées du groupe PRE-SC, N = (200, 213) sur 262

Entre le début et la fin du service citoyen, il n'y a pas évolution significative sur ces deux dimensions. L'absence de progression n'est pas une surprise dans la mesure où les niveaux de départ sont élevés et, par conséquent, la marge de progression est faible. Les responsables de promotions reconnaissent d'ailleurs que les jeunes ont en général une fibre citoyenne avant de débiter leur service : « *En faisant un service citoyen, ça veut dire qu'on a déjà quelque part une fibre citoyenne* ». Un autre élément pourrait expliquer cette absence d'évolution significative : les mesures « avant » pourraient être davantage teintées de désirabilité sociale que les mesures « après » (cf. encadré 12).

Tableau 24 : Citoyenneté – Moyenne des scores « avant-après » (sur 10)

Proposition	Avant	Après	Différence	N	Différence significative	p-valeur
Importance de la participation des citoyens aux décisions politiques	7,4	7,5	0,1	77	Non	0,755
Capacité à jouer un rôle actif dans des actions citoyennes	7,0	6,7	-0,3	88	Non	0,252

Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe PRE-POST, sur la base de N=112

Lorsqu'on demande aux jeunes qui vont s'engager dans un service citoyen s'ils iraient (encore) voter aux élections si le vote n'était plus obligatoire en Belgique, 54% répondent par l'affirmative. La même question leur est posée après leur service citoyen. Les données ne montrent pas de changements significatifs dans les réponses des jeunes.

Les entretiens menés avec des jeunes et des collaborateurs de la Plateforme dans le cadre de l'analyse de contribution ont mis en évidence trois changements que certains jeunes ont expérimentés en matière de citoyenneté : un développement de leur connaissance et de leur conscience citoyenne et une reconnexion aux autorités.

Changement	Développer des connaissances sur les enjeux citoyens
Contributeur(s)	Le cadre (volet mixité), les formations, les chantiers, la mission, la synthèse citoyenne

Avant d'éveiller les consciences, les **formations et les chantiers** dispensent des connaissances aux jeunes sur des enjeux citoyens. Par exemple, la formation à la carte « *LGBTQIA+* » permet à des jeunes de connaître ce qui se cache derrière cet acronyme ; la formation « *Interculturalité* » apprend aux jeunes quels sont les pays les plus touchés par des départs de leurs citoyens ou quels sont les droits et devoirs des demandeurs d'asile.

Par ailleurs, la **mixité** des jeunes au sein des promotions est l'occasion pour chaque jeune d'en apprendre plus sur d'autres cultures ou d'autres modes de vie.

Les **missions** sont également des espaces dispensateurs de savoirs sur des enjeux citoyens.

Enfin, la **synthèse citoyenne** est l'occasion pour les jeunes de prendre conscience des connaissances qu'ils ont accumulées en matière de citoyenneté.

Changement	Développer sa conscience citoyenne
Contributeur(s)	Les formations, les chantiers, l'équipe pédagogique, la mission, la synthèse citoyenne

Les sujets abordés dans **les chantiers** (environnement ou aide sociale par exemple) et dans les cinq **formations** à thématique obligatoire (interculturalité, démocratie, éco-citoyenneté, communication interpersonnelle, brevet européen de premiers secours) sont, à des degrés divers, liés à la

citoyenneté. Certaines formations à la carte évoquent aussi des sujets citoyens : consommation responsable ou enjeux climatiques ou migratoires, par exemple.

Quels changements les jeunes et les collaborateurs de la Plateforme ont-ils rapportés pendant les entretiens ?

- Après la formation « *Démocratie & moi* », des jeunes prennent conscience de l'importance du vote. D'après les responsables de promotions, les explications fournies par le formateur, sans parti pris, clarifient le système politique belge auprès des jeunes. Les responsables de promotions pointent aussi, et surtout, la rencontre entre les jeunes et un mandataire politique comme facteur qui peut parfois contribuer à un regain d'intérêt du jeune pour la chose politique ;
- La formation « *Interculturalité* » éveille certains jeunes sur la réalité des parcours des demandeurs d'asile : « *Et quand les mecs (NDLR : des demandeurs d'asile) ont commencé à raconter leur trajet, les mois à Calais, avec la police qui débarquait, la violence, etc. Je peux te dire que les autres, ils se sont redressés et ils ont dit : "Oui c'est vrai...". On s'est rendu compte que cette mixité apportait beaucoup de réflexion et de conscientisation de l'espace citoyen* » (responsable de promotion) ;
- Des jeunes ayant participé à des chantiers axés sur l'environnement se disent davantage conscientisés sur l'importance de préserver et de restaurer la nature.

L'équipe pédagogique est consciente que ces chantiers ou ces formations d'une journée ne peuvent pas du jour au lendemain radicalement changer les attitudes et comportements des jeunes en matière de citoyenneté engagée. Ces formations ont plutôt vocation à « planter des graines » (responsable de promotion) et il arrive qu'à la fin de ces journées de formation, « *des jeunes disent : "je n'y connaissais rien sur ce sujet-là, j'ai envie de me renseigner encore plus". Il y en a que ça n'intéresse pas mais il y en a chez qui ça éveille des choses* » (responsable de promotion).

Tout au long du service citoyen, l'**équipe pédagogique** fait prendre conscience aux jeunes qu'ils ne sont pas que des « *pions éduqués pour travailler et augmenter le PIB du pays* » (responsable de promotion). Les discours de l'équipe pédagogique ont pour vocation d'éveiller des jeunes qui, selon l'équipe, sont restés dans un cadre scolaire qui aborde peu les sujets citoyens et qui fonctionne de façon très hiérarchique. D'autres activités auxquelles les jeunes participent, comme des marches pour le climat, ont pour but de leur faire comprendre « *que le monde est en train de changer et que ce n'est pas derrière la console que ça va se passer et qu'ils ont une place et un rôle à jouer* » (responsable de promotion).

Les **missions** peuvent faire progresser la conscience citoyenne des jeunes. Par exemple, une mission dans un organisme d'accueil qui développe des potagers collectifs peut faire progresser la conscience environnementale des jeunes ; une mission dans un centre FEDASIL peut conscientiser le jeune sur la situation précaire des demandeurs d'asile.

Enfin, la **synthèse citoyenne** est l'occasion pour des jeunes de réaliser qu'ils ont développé une conscience citoyenne sur certains enjeux.

Changement	Se reconnecter aux autorités ⁸⁷
Contributeur(s)	La responsable de suivi individuel, les TMO, la formation « Démocratie & moi », la cérémonie de clôture

Le directeur de la Plateforme juge que de nombreux jeunes ont une défiance par rapport au monde politique et vis-à-vis des institutions. Les différentes enquêtes d'opinion sur le sujet (comme les enquêtes du « *Baromètre social de la Wallonie* » de l'IWEPS⁸⁸) vont dans son sens. Il estime que le service citoyen peut réduire cette défiance parce que les jeunes y auront appris à « *apprivoiser, à connaître, à comprendre la nécessité de ces institutions et qu'il n'y a pas beaucoup de lieux où on l'apprend comme ça aussi fort dans le temps long* ». Il pointe en particulier la **formation « Démocratie & moi »** comme facteur contribuant à ce changement.

Le travail partenarial des **responsables de suivi individuel** (construction d'un réseau de partenaires, présentation du service citoyen aux partenaires, différentes modalités de collaboration : rencontres, échanges, relais, accompagnement du jeune chez le partenaire) est une condition nécessaire à cette reconnexion du jeune aux autorités. Il arrive – si la responsable de suivi individuel a suffisamment de temps et que la situation l'exige – qu'elle accompagne un jeune dans une institution (le CPAS, par exemple) pour l'aider dans ses démarches et renouer un lien de confiance entre (le représentant de) l'institution et le jeune : « *Moi j'avais un jeune que j'ai accompagné une fois au CPAS pour rencontrer une assistante sociale dans le cadre de démarches afin d'obtenir un article 60 après son service citoyen. A priori, si je ne l'avais pas accompagné, il n'y serait jamais allé parce que son expérience par rapport à des structures comme celles-là a été assez chaotique* » (responsable de suivi individuel).

Les **TMO** sont également l'occasion pour la Plateforme d'inviter un intervenant d'une institution pour qu'il la présente et la personnifie, qu'il explique son utilité et dans quel cas le jeune peut y faire appel et quels sont les droits et devoirs du jeune par rapport à cette institution. Les explications de l'intervenant participent à une reconnexion du jeune à cette structure : « *Cela a plus de pertinence quand on est dans un contact physique, visuel, avec un intervenant qui appartient à telle et telle structure plutôt que de l'évoquer en disant : va là-bas, dans tel service, tu auras peut-être une personne qui va répondre à tes questions* » (responsable de suivi individuel).

Enfin, pendant la **cérémonie de clôture** du service citoyen, les jeunes reçoivent une attestation de participation des mains d'un mandataire politique dans l'enceinte du Parlement fédéral : « *Il y a une reconnaissance, qui n'est pas une reconnaissance des pairs mais qui est une reconnaissance institutionnelle et donc fondamentalement politique puisque c'est l'État qui finance le service citoyen et là, il y a une reconnexion* » (Directeur général).

4.5.3. Changements en matière de solidarité

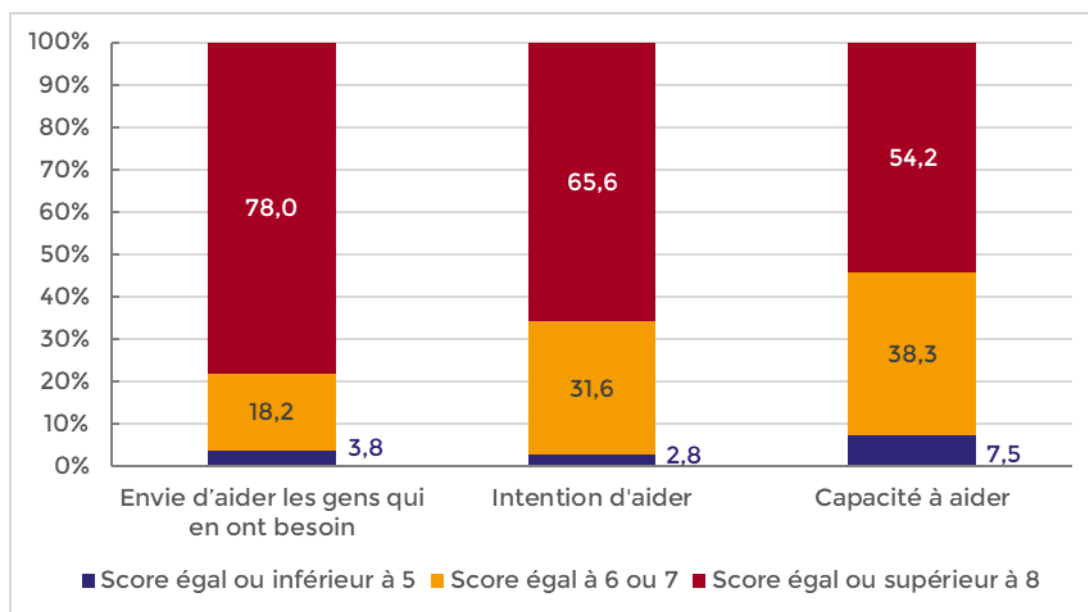
Sur le plan de la solidarité, l'envie d'aider est très présente chez les jeunes qui débutent un service citoyen : 78% des jeunes attribuent un score égal ou supérieur à 8 à cette dimension. Cette statistique n'est pas surprenante : c'est l'essence même du service citoyen que de se mettre au service de la collectivité, des plus fragiles, des plus démunis. On voit donc mal un jeune qui n'a pas envie d'aider les gens s'inscrire au service citoyen. Les entretiens menés auprès des jeunes confirment cette

⁸⁷ Ce type de changement a été évoqué en entretien par le directeur et des collaborateurs de la Plateforme mais pas par les jeunes. Il faut donc rester prudent sur la matérialité de ce changement et sur sa fréquence.

⁸⁸ Les principaux résultats de ces enquêtes sont disponibles sur : <https://www.iweeps.be/projet/barometre-social-de-la-wallonie/>.

intuition. Par exemple, Sophie déclare ceci : « *En fait, on avait tous cette envie d'aider quand on est arrivé au service citoyen* ».

Graphique 18 : Distribution (en %) des jeunes par score et par dimension de la solidarité



Source : IWEPS, Calcul : IWEPS
Données pondérées du groupe PRE-SC, N = (247,231, 236) sur 262

Un peu plus d'un jeune sur deux (54%) se sent très capable d'aider les autres et 38% s'accordent une note moyenne à ce sujet. L'intention d'aider les autres est bien présente également. La question qui était posée aux jeunes à ce sujet est la suivante : « Si tu croisais une personne qui a besoin d'aide, que penses-tu que tu ferais ? ». Les possibilités de réponse s'étaient de 0 (Je pense que je ne l'aiderais pas) à 10 (Je pense que je l'aiderais jusqu'à ce que son problème soit résolu). Deux jeunes sur trois (66%) ont choisi un score égal ou supérieur à 8 sur cette dimension.

Tableau 25 : Solidarité - Moyenne des scores "avant-après" (sur 10)

Proposition	Avant	Après	Différence	N	Différence significative	p-valeur
Envie d'aider les gens qui en ont besoin	8,4	8,3	-0,1	104	Non	0,412
Intention d'aider	7,7	7,5	-0,2	98	Non	0,274
Capacité à aider les autres	7,5	7,8	0,3	97	Non	0,146

Source : IWEPS, Calcul : IWEPS
Données pondérées du groupe PRE-POST, sur la base de N=112

Aucune différence significative n'est observée entre le début et la fin du service citoyen pour les jeunes sur leur envie d'aider, leur capacité et leur intention de le faire⁸⁹. À nouveau, la présence d'un

⁸⁹ En plus de l'envie, l'intention et la capacité d'aider, les comportements d'aide ont été testés : au cours des six mois qui ont précédé leur service citoyen, près de 85% des jeunes ont donné de l'aide à quelqu'un de leur entourage (en dehors de ceux avec qui ils habitent) : les jeunes ont des comportements solidaires avant de débiter leur service citoyen. Après le service citoyen, les comportements d'aide restent très fréquents. On ne note pas de changements significatifs à ce sujet.

biais de désirabilité sociale et des niveaux de départ élevés pourraient expliquer cette absence d'évolution significative.

Les entretiens menés avec des jeunes et des collaborateurs de la Plateforme dans le cadre de l'analyse de contribution ont toutefois mis en évidence un changement majeur : pendant leur service citoyen, de nombreux jeunes se sont sentis utiles.

Changement	Se sentir utile en aidant les autres Changement majeur
Contributeur(s)	Le <i>matching</i> , la mission, les chantiers, le tuteur et les collègues, le statut de volontaire

Les données du questionnaire de fin de service citoyen montrent que 95% des jeunes ont le sentiment d'avoir été utiles durant leur mission. Les entretiens menés dans le cadre de l'analyse de contribution confirment cette tendance chiffrée et illustrent la manière dont le service citoyen contribue à ce sentiment accru d'utilité.

Dans le cadre du *matching*, le jeune choisit une mission qui a du sens pour lui : « *La question du sens est importante. Pour eux c'est fondamental pour se lever le matin. Quand ils savent qu'il y a de petits vieux ou du maraîchage qui les attendent, tu sens qu'il y a autre chose comme sens que la pression ou que les choses difficiles qu'ils vivaient ou la glandouille qu'ils vivaient avant* » (responsable de promotion).

Les **missions** et **chantiers** proposés aux jeunes sont constitués de tâches concrètes (au contraire des études qui sont considérées par plusieurs jeunes comme trop abstraites). Les résultats des actions menées en mission ou lors des chantiers sont souvent tangibles, visibles. Voir le résultat de son travail participe au sentiment d'utilité du jeune : « *Je me suis sentie utile dans la maison de retraite. Je me suis rendu compte que même si je n'avais pas de qualification, si je ne pouvais pas vraiment avoir un métier là-bas, au moins je servais à quelque chose* » (Barbara). L'équipe pédagogique appuie sur l'utilité des actions menées auprès des jeunes qui en doutent.

À la fin du service citoyen, les discours **du tuteur et des collègues** de mission du type : « *Tu vas nous manquer* », « *Tu faisais du bon travail* » renforcent le jeune dans son sentiment d'avoir été utile au bon fonctionnement des missions de l'organisme : « *À la fin du service citoyen, par exemple, j'ai eu beaucoup de compliments des collègues. Elles ont dit : "Tu vas nous manquer" etc. Ça aide beaucoup à se dire qu'on peut être utile* » (Sophie).

Le **statut de volontaire** du jeune contribue également à son sentiment d'utilité : au service citoyen, les jeunes ne se sentent plus (ou pas seulement) bénéficiaires du CPAS ou demandeurs d'emploi ; ils sont volontaires et ils font une action pour la collectivité.

4.5.4. Conclusion

Si on s'en tient à l'obligation de moyens que la Plateforme s'est assignée en matière de **citoyenneté**, on peut raisonnablement conclure que l'objectif est atteint : la Plateforme a mis en place des activités pour que le jeune change en matière de citoyenneté engagée. Citons par exemple les cinq formations à thématique obligatoire qui, à des degrés divers, sont liées à la citoyenneté ou encore certaines missions qui intègrent une dimension citoyenne importante (les missions dans les centres d'accueil FEDASIL, par exemple). Si on s'intéresse aux changements expérimentés par les jeunes en matière de citoyenneté engagée (objectif de résultat), la comparaison « avant-après » des deux indicateurs testés dans les questionnaires ne montre pas de progression significative. Précisons que ces deux indicateurs forment une liste fermée et partielle de changements en matière de

citoyenneté engagée⁹⁰. Lors des entretiens menés durant l'analyse de contribution, les jeunes et collaborateurs de la PSC ont eu la possibilité de s'exprimer librement et quelques changements ont été mentionnés : des jeunes développent leur connaissance et leur conscience citoyenne et se reconnectent aux autorités.

Sur le plan de la **solidarité**, définie en obligation de résultat par la Plateforme, la comparaison « avant-après » conclut en l'absence de changement significatif sur les trois indicateurs testés. C'est l'essence même du service citoyen que de se mettre au service de la collectivité, des plus fragiles, des plus démunis. Les niveaux de départ des indicateurs de solidarité étaient donc élevés et laissaient une marge de progression faible. La difficulté pour les jeunes de prendre conscience de changements en matière de solidarité explique aussi peut-être cette absence de changement significatif : « *J'ai l'impression que l'objectif de solidarité, c'est à nous à régulièrement faire prendre conscience aux jeunes qu'ils sont en train de faire vraiment quelque chose pour la société, de rendre service* » (responsable de promotion). Toutefois, les entretiens menés dans le cadre de l'analyse de contribution (qui ont laissé le champ libre aux jeunes et aux collaborateurs de la Plateforme pour évoquer des changements) ont mis en évidence « *le sentiment d'être utile* » en aidant les autres comme changement majeur sur le plan de la solidarité.

Tableau 26 : Analyse de contribution et comparaison « avant-après » - Changements observés en matière de citoyenneté engagée et de solidarité

Résultats de l'analyse de contribution	Résultats de la comparaison "avant-après"
Développer des connaissances sur les enjeux citoyens	Changement non proposé au jeune dans les questionnaires pré- et post-SC
Développer une conscience citoyenne	Changement non proposé au jeune dans les questionnaires pré- et post-SC
Se reconnecter aux autorités	Changement non proposé au jeune dans les questionnaires pré- et post-SC
Se sentir utile en aidant les autres	95% des jeunes ont le sentiment d'avoir été utile durant leur mission

4.6. LE SERVICE CITOYEN AUGMENTE-T-IL LA COHÉSION SOCIALE ?

Nous débutons cette section en proposant la définition que la Plateforme donne de la cohésion sociale et les implications de cette définition sur le processus de collecte et d'analyse de l'information.

Encadré 15 : La cohésion sociale au service citoyen

L'objectif de la Plateforme qui est associé à la cohésion sociale est le suivant : « Augmenter la cohésion sociale ». Dans un document intitulé « Finalités et objectifs généraux de la Plateforme et du service citoyen », la Plateforme définit la cohésion sociale :

« Le service citoyen contribue à la rencontre, à l'échange et à la création de liens entre individus socio-culturellement différents, renforçant leur intégration au sein d'un groupe et leur inclusion dans la société. Le Service Citoyen favorise l'échange d'expériences, de points de vue et l'expression des identités plurielles au sein du groupe de jeunes et avec les publics bénéficiaires ».

La cohésion sociale est définie en termes de changements pour le jeune : il est par exemple attendu qu'il renforce son intégration au sein d'un groupe et son inclusion dans la société. La cohésion sociale

⁹⁰ Interroger par questionnaire oblige à faire des choix pour limiter le temps de passation et augmenter ainsi les taux de réponse.

doit s'en trouver « augmentée » (objectif de résultat). L'objectif de cohésion sociale est un objectif collectif. Ramené à un niveau individuel, celui du jeune, ce sont les changements du jeune en termes de *participation sociale*, et la contribution du service citoyen à ces changements, que l'évaluation a pour ambition d'élucider : le jeune va-t-il davantage à la rencontre des autres ? Discute-t-il de plus en plus avec des jeunes différents de lui dans sa promotion ? Au terme de son service citoyen, prend-il davantage d'initiatives en termes de participation sociale (recherche d'emploi, maintien du lien créé pendant le service citoyen, etc.) ? Comment le service citoyen contribue-t-il à ces changements ? Voici des exemples de questions auxquelles l'évaluation apporte des réponses.

Encadré 16 : La participation sociale

La participation sociale est un concept recouvrant de nombreuses réalités. Il n'existe d'ailleurs pas de consensus⁹¹ sur une définition de la participation sociale et sur ses dimensions sous-jacentes. À ce propos, la littérature recense une multitude de concepts qui sont utilisés de façon interchangeable avec la participation sociale : intégration sociale, inclusion sociale, capital social, réseau social, etc. Partant d'une revue extensive de la littérature et évoquant les sept pronoms interrogatifs utilisés pour déconstruire une définition, Levasseur *et al.* (2010) conceptualisent la participation sociale comme étant « *l'implication (comment) de la personne (qui) dans des activités qui ont amené des interactions (quoi) avec les autres (avec qui) dans la société ou la communauté (où)*⁹² ». La participation sociale est ainsi matérialisée dans un large spectre d'activités : par exemple, discuter, travailler, faire du bénévolat, aider les autres (hors bénévolat), se former, participer à des activités récréatives, pratiquer un sport en club, être actif dans une association culturelle ou artistique, militer, être actif en politique ou pour des causes collectives.

4.6.1. S'exprimer plus et mieux

Un premier changement majeur observé en matière de participation sociale est le fait que des jeunes s'expriment plus et mieux. Sans que cela ait fait l'objet de tests empiriques dans l'analyse de contribution, on peut faire l'hypothèse raisonnable qu'une communication « améliorée » - tant sur le plan qualitatif que sur le plan quantitatif - est nécessaire pour aboutir à d'autres changements augmentant la cohésion sociale, en particulier s'intégrer à un groupe et créer du lien.

Changement	S'exprimer plus et mieux Changement majeur
Contributeur(s)	Le cadre (volets bienveillance et mixité), l'équipe pédagogique, la mission, les activités collectives (semaine d'intégration et TMO en particulier), la formation « Communication interpersonnelle », les autres jeunes, <i>les facteurs externes</i> : la volonté du jeune

Le **cadre bienveillant** (écoute sans jugement, prendre le jeune comme il est, rédaction commune d'une charte de valeurs notamment) place les jeunes dans des conditions favorables à la libération de la parole. Par exemple, le cadre bienveillant instauré par l'équipe pédagogique dès la semaine d'intégration amène **des jeunes** à s'exprimer sur des sujets sensibles, ce qui encourage d'autres jeunes à en faire autant : « *Lors du séjour d'intégration en résidentiel, un jeune a fait son coming out dès le premier jour. Il n'en avait jamais parlé à personne, mais s'est senti suffisamment en confiance pour le faire dans un tel contexte bienveillant. Cette révélation a été une forme de déclencheur pour un autre jeune ayant subi dix ans de harcèlement. Il s'est dit que si ce jeune avait pu en parler sans être jugé, il allait pouvoir le faire lui aussi* » (responsable de promotion). Le jeune se sent également

⁹¹ Levasseur *et al.* (2010) identifient 43 définitions de la participation sociale dans leur revue extensive de la littérature de janvier 1980 à février 2009.

⁹² Les pronoms interrogatifs « pourquoi » et « quand » sont très peu présents dans les papiers issus de la revue extensive de la littérature de Levasseur *et al.* (2010).

en sécurité pour s'exprimer car les autres jeunes l'écoutent sans jugement (cette écoute sans jugement est à mettre au crédit de la personnalité ouverte de la majorité des jeunes et du cadre bienveillant instauré par l'équipe pédagogique). Malgré ce cadre bienveillant, des conflits peuvent survenir (conflits entre deux jeunes ou entre un jeune et son tuteur, par exemple). Dans le premier cas, l'**équipe pédagogique** va organiser une rencontre avec les jeunes concernés en leur apprenant notamment à davantage tenir compte de la perception des autres dans leur communication⁹³.

La **mixité** incite également les jeunes à s'exprimer : étant des inconnus les uns pour les autres, avec des profils différents, les jeunes doivent se livrer et se montrer curieux s'ils veulent nouer des liens. La volonté des jeunes à fournir des efforts est nécessaire à ce changement. Par ailleurs, le statut de volontaire libère la parole des jeunes car ils ont l'impression qu'ils ont moins à perdre à s'exprimer comparativement à une situation où ils seraient tenus par des liens de subordination (en étant salariés, par exemple).

Certaines **missions** facilitent aussi la libération de la parole, en particulier celles où le jeune rencontre souvent les mêmes personnes et où les sujets de conversations sont récurrents (les missions dans des maisons de repos présentent ces caractéristiques). Ce contexte rassurant contribue à une prise de confiance progressive du jeune, qui s'ouvre petit à petit aux autres. Toujours en mission, **la volonté du jeune** à s'adapter à son interlocuteur participe grandement à une meilleure expression : Shirley et Alexandra, qui ont travaillé dans un centre FEDASIL, affirment qu'elles ont adapté leur communication pour se faire comprendre par les demandeurs d'asile.

La répétition et la régularité des **activités collectives** jouent également un rôle important dans la libération de la parole. Elles créent des affinités. Les jeunes prennent l'habitude de se voir, se sentent de plus en plus à l'aise dans leur promotion : « *Oser s'exprimer devant un groupe, écouter de manière bienveillante toutes sortes de gens qui ne pensent pas comme nous. C'est vrai que le premier jour en semaine d'intégration, quand tu fais le blason, il y en a vraiment c'est dur, pour eux, de s'exprimer et à la fin des six mois, ils ont l'habitude de toujours s'exprimer en groupe et ils savent que ce sera accueilli de manière bienveillante* » (responsable de promotion). Là aussi, la volonté du jeune d'aller vers les autres est une condition nécessaire à une meilleure expression. Parmi les activités collectives, la **semaine d'intégration** contribue largement à une libération de la parole : les différentes animations de cette semaine d'intégration sont orientées pour que les jeunes fassent connaissance et que certains puissent déjà « *délier leur langue et commencer à parler de trucs plus intimes* » (Sophie)

Les **TMO** sont aussi des vecteurs de libération de la parole. Ils sont l'occasion pour les responsables de promotion de mettre en place des jeux de rôle, de distiller des trucs et astuces aux jeunes pour entamer une conversation. À nouveau, le rôle des autres jeunes est pointé comme déterminant pour libérer la parole et maintenir un climat serein : « *Ils ont vraiment pu aborder des vécus, des problèmes scolaires assez hard, du harcèlement, du harcèlement sexuel, des choses assez compliquées quand même et ça faisait peur que l'activité nous pète un peu entre les doigts. Eh bien non, c'est eux qui ont fait en sorte que ça se passe bien parce que c'est eux qui avaient à chaque fois de bonnes remarques, de bonnes interventions pour soutenir, pour encourager* » (responsable de promotion).

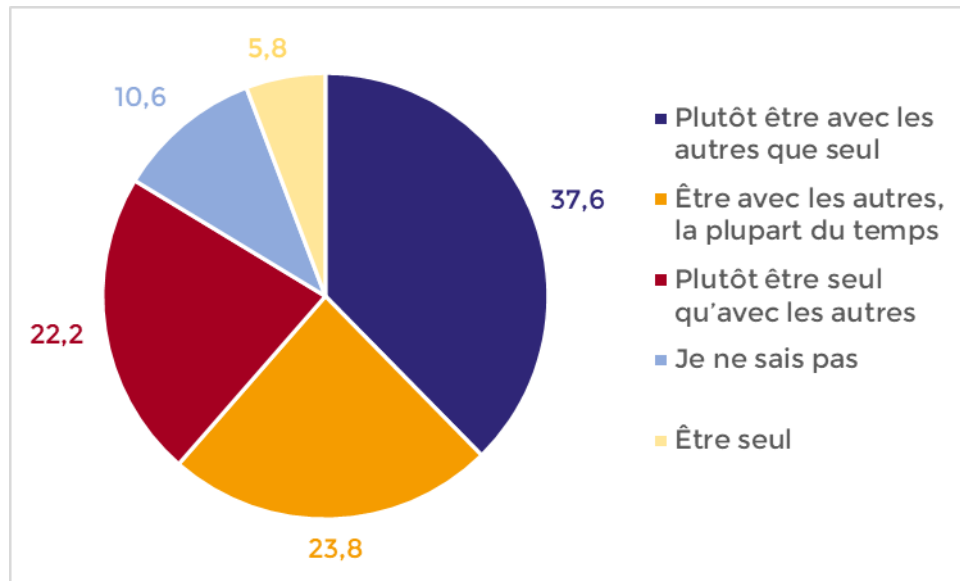
⁹³ En cas de conflits graves qui ne se résolvent pas malgré l'intervention de l'équipe pédagogique (harcèlement entre jeunes ou entre un jeune et un travailleur de l'organisme d'accueil, par exemple), celle-ci a différentes options : si un jeune est jugé par l'équipe pédagogique comme principal responsable du conflit, elle peut décider de mettre fin à son service citoyen ; si un travailleur de l'organisme d'accueil est jugé comme principal responsable, la Plateforme peut décider d'arrêter sa collaboration avec cet organisme.

Enfin, grâce aux connaissances et compétences accumulées pendant la formation « *Communication interpersonnelle* », des jeunes osent s'affirmer davantage et communiquent de façon plus assertive, moins violente.

4.6.2. S'intégrer à un groupe, créer du lien

Une majorité de jeunes qui débutent un service citoyen aiment le contact avec les autres : un peu plus de six jeunes sur dix préfèrent plutôt être avec les autres que seuls (38%) ou être avec les autres la plupart du temps (24%). Près de 6% des jeunes préfèrent passer seul leur temps libre.

Graphique 19 : Distribution (en %) des jeunes selon qu'ils préfèrent être seuls ou avec les autres durant leur temps libre (avant de débuter leur service citoyen)



Source : IWEPS, Calcul : IWEPS
Données pondérées du groupe PRE-SC, N = 261, 1 donnée manquante

Une comparaison « avant-après » est réalisée en réduisant à deux le nombre de catégories : la première regroupe les jeunes qui préfèrent « (plutôt) être seuls » et la seconde les jeunes qui préfèrent « (plutôt) être avec les autres »⁹⁴. Il n'y a pas de changement significatif dans la distribution des réponses des jeunes entre le début et la fin du service citoyen : une majorité des jeunes continue à marquer sa préférence pour passer leur temps libre en compagnie d'autres personnes.

La comparaison « avant-après » n'a pas mis de progression en évidence pour l'indicateur de sociabilité testé. Dans le cadre de l'analyse de contribution, des jeunes ont toutefois pointé la création de liens forts avec d'autres jeunes, pendant et après leur service citoyen. À ce propos, le directeur de la Plateforme estime que « *le terreau de l'intégration à un groupe est fertile dès le départ du service citoyen, car les jeunes partagent ce point commun d'avoir choisi de faire un service citoyen* ». Cette volonté personnelle se traduit souvent par l'envie de s'investir humainement dans les missions et dans les activités collectives.

⁹⁴ Cette réduction en deux catégories était nécessaire pour aboutir à un tableau de contingences (qui sert de base à la comparaison « avant-après ») contenant des cellules avec des effectifs suffisants pour réaliser le test statistique.

Changement	S'intégrer à un groupe, créer du lien Changement majeur
Contributeur(s)	Le service citoyen (considéré dans son ensemble), le cadre (volets bienveillance et mixité), la mission, les activités collectives (en particulier la semaine d'intégration), l'équipe pédagogique, les autres jeunes, <i>facteurs externes</i> : la volonté du jeune, sa construction identitaire

Dans le contexte d'isolement dû aux mesures sanitaires, le **service citoyen** a été l'occasion pour des jeunes de revoir physiquement d'autres jeunes (et pas seulement par écran interposé) : « *Le service citoyen m'a forcé à ressortir de chez moi, à croiser les gens et à faire des activités [...] Je me suis rouvert socialement* » (Pierre).

Grâce au **cadre bienveillant** impulsé par l'équipe pédagogique de la Plateforme, chaque jeune est considéré comme il est, sans jugement. L'ambiance bienveillante au service citoyen tranche pour plusieurs jeunes avec l'ambiance de rivalité qu'ils ont ressentie pendant leurs études.

Les **missions** sont l'occasion de créer du lien car le jeune n'est pas livré à lui-même sur son lieu de mission : il est encadré par un tuteur et travaille quatre jours sur cinq, le plus souvent en équipe. Pour peu que les relations de travail se déroulent dans le cadre bienveillant impulsé par le service citoyen, des liens forts entre le jeune et ses collègues ou son tuteur peuvent se créer : « *Je suis beaucoup plus extraverti qu'avant, ça c'est sûr. J'étais très renfermé avant. Et là j'ai appris à beaucoup plus m'intégrer au sein d'une équipe plus facilement. Ce qui était un peu ma faiblesse quand je travaillais avant* » (Tom).

Les liens entre jeunes d'une même promotion sont renforcés par la régularité de leurs moments d'échange : les jeunes se voient chaque vendredi pour une **activité collective**. Les moments qui précèdent ou qui suivent directement les activités collectives, ainsi que les moments de pause pendant les activités collectives, sont aussi l'occasion pour les jeunes de créer un esprit de groupe. L'espacement d'une semaine entre deux activités nourrit chez des jeunes une envie de se revoir, de se parler. Comme le signale Amine, « *c'est un peu comme des amis qu'on ne voit pas pendant plusieurs années* ». Pendant les activités collectives, il est demandé à deux jeunes (ou plus) qui ne se connaissent pas de faire une animation ensemble. Les jeunes se rendent compte qu'ils ont des points communs et cela crée des liens.

Parmi les activités collectives, la **semaine d'intégration** contribue particulièrement à la naissance d'un esprit de groupe. Durant cette première activité collective, des jeunes introvertis réalisent que beaucoup d'autres jeunes sont comme eux. La semaine d'intégration « *crée le ciment du groupe et ce ciment va les soutenir pendant six mois* » (responsable de promotion). De manière générale, les animations de la semaine d'intégration (blason, devise, forces et faiblesses, par exemple) sont mises en œuvre par l'équipe pédagogique dans le but d'encourager le partage d'expériences entre jeunes. Les évocations des jeunes les rapprochent souvent car ils réalisent que d'où qu'ils viennent, ils partagent des points communs, ce qui participe à la cohésion de la promotion : « *On a dû faire des activités où on était deux à deux. Forcément, on se retrouvait d'office avec quelqu'un qu'on ne connaissait pas. Ça nous a permis de parler directement à la personne, de se rendre compte qu'au final, tout le monde était là pour plus ou moins la même raison et qu'on allait vivre ce truc-là ensemble* » (Ryan). Le blason, une des animations de la semaine d'intégration, apparaît comme un détonateur de l'esprit de groupe. Durant cette animation, l'objectif est de « *briser la glace, se rencontrer, échanger sur ses motivations, ses attentes, ses craintes, ses forces, ses faiblesses* » (Guide de l'équipe pédagogique) et beaucoup de jeunes réalisent qu'ils ont les mêmes. La journée de chantier de la semaine d'intégration participe également à souder les jeunes de la promotion et à se faire de nouveaux amis.

Les **autres jeunes** de la promotion participent à l'intégration d'un jeune dans le groupe car ils sont pour la plupart ouverts et soutenant : « *Ils ont apporté du support, ils étaient ouverts pour la plupart. Il y en a qui ont mis le temps à s'ouvrir mais ils se sont ouverts aussi [...] Tout le monde écoutait tout le monde* » (Tom). Marie, quant à elle, pointe « *la volonté de tous de faire quelque chose de ce service citoyen* » comme élément contributeur à la création de liens (**facteur externe**). Par exemple, Angelina a fait l'effort d'aller parler à chaque jeune de sa promotion.

La plupart des demandeurs d'asile/réfugiés politiques qui participent à un service citoyen ne partagent pas une culture et une langue communes avec les autres jeunes de leur promotion. Par conséquent, la contribution du service citoyen à leur intégration dans un groupe et à la création de liens est sensiblement différente pour eux.

Encadré 17 : La contribution du service citoyen à l'intégration des demandeurs d'asile/réfugiés politiques

Pendant le **service citoyen**, le demandeur d'asile/réfugié politique pratique activement le français avec des personnes dont c'est la langue maternelle (jeunes de la promotion, collègues de missions, collaborateurs de la Plateforme, etc.). Il progresse ainsi beaucoup plus vite dans les conversations par rapport aux progrès qu'il aurait faits en suivant des cours qui se font entre demandeurs d'asile/réfugiés politiques qui maîtrisent peu le français et qui « *font les mêmes erreurs* » (Esteban). La pratique active du français avec des francophones renforce la confiance en soi et diminue l'appréhension de parler en français.

Grâce à la **mixité** instaurée dans les promotions, le demandeur d'asile/le réfugié rencontre des jeunes de la société belge pendant les activités collectives, alors que dans son parcours d'intégration, il côtoie essentiellement d'autres personnes immigrées. L'**équipe pédagogique** apporte un encadrement spécifique aux demandeurs d'asile/réfugiés politiques afin de s'assurer qu'ils seront bien intégrés à leur promotion malgré les éventuelles difficultés de communication.

Les **missions** – celles dans les maisons de repos en particulier – sont l'occasion pour le demandeur d'asile/le réfugié de se familiariser avec la culture et l'histoire du pays : « *Pour le demandeur d'asile ou le réfugié, il y a plusieurs avantages : s'inclure dans la société. Quelle plus belle porte d'entrée, il va travailler dans un home, il y a un lien avec les personnes âgées. Les personnes âgées c'est toute la culture du pays finalement* » (responsable de promotion). De manière générale, la mission permet au demandeur d'asile ou au réfugié de se familiariser avec les relations de travail en vigueur en Belgique. Enfin, face à un demandeur d'asile ou un réfugié qui aura besoin d'être encadré, l'équipe pédagogique essaie de lui trouver une mission avec une équipe restreinte et une ambiance familiale.

Et après le service citoyen ? Pour plusieurs jeunes, les liens créés, voire les amitiés nouées avec d'autres jeunes pendant le service citoyen, se prolongent après le service citoyen. Tous les jeunes rencontrés en entretien ont gardé des contacts avec d'autres jeunes de leur promotion via un espace partagé sur les réseaux sociaux. Ces contacts virtuels se doublent parfois de rencontres physiques : « *Garder des contacts ça oui. Beaucoup plus qu'avec toutes mes relations amicales précédentes* » (Marie).

Cette (re)sociabilisation pendant le service citoyen donne également l'envie à des jeunes de rencontrer de nouvelles personnes ou de réactiver d'anciennes amitiés après leur service citoyen : « *Maintenant, je n'ai plus envie d'être à la maison, j'ai envie de voir du monde, de sortir dans des grandes villes* » (Alexandra) ; « *Je me suis dit que j'allais essayer de ressortir comme je le faisais avant la crise sanitaire et ça me va bien aussi [...] je revois mes amis d'avant, il y a aussi les jeunes du service citoyen avec qui je parle de temps en temps* » (Pierre).

Dans le contexte de construction identitaire (**facteur externe**) qui touche les jeunes de cette tranche d'âge, plusieurs jeunes se remettaient déjà en question avant leur service citoyen sur le fait de s'isoler⁹⁵. Le service citoyen a accéléré cette remise en question et a contribué à un changement vers plus d'interactions sociales.

4.6.3. Être plus ouvert

La création de liens et l'intégration à un groupe, qui viennent d'être évoquées, s'expérimentent souvent dans un contexte d'ouverture du jeune aux autres opinions, aux autres situations. Cette ouverture est un changement majeur pour des jeunes en service citoyen.

Changement	Être plus ouvert (aux autres opinions, aux autres situations que la sienne) Changement majeur
Contributeur(s)	Le cadre (volet mixité), l'équipe pédagogique, les activités collectives, la mission, le chantier, les formations, <i>facteur externe</i> : la volonté du jeune

La **mixité** des promotions fait que chaque jeune rencontre d'autres jeunes, parfois très différents de lui, et qu'il n'aurait probablement jamais croisé dans sa vie, ou moins souvent, moins intensément. Cette mixité est l'occasion de mettre des visages sur des situations, de les comprendre, d'avoir une empathie : « *La plus-value du brassage... Je pense que les problèmes sociétaux viennent un peu d'une méconnaissance des gens... Le fait d'avoir côtoyé un demandeur d'asile pendant six mois, beh le demandeur d'asile ça devient Mohamed, mon copain ou le gars sympa qui est super serviable et qui se bat pour essayer d'avoir un boulot. Il y a une empathie. Il y a une connaissance de l'autre qui fait qu'on casse un peu les stéréotypes* » (responsable de promotion). Cette ouverture à d'autres situations, c'est pour les jeunes les plus « *privilegiés* » surtout une ouverture à des situations difficiles vécues par d'autres jeunes, situations dont ils ne savent pas grand-chose au début de leur service citoyen.

La mixité des promotions fait aussi parfois en sorte qu'une personnalité se retrouve isolée et doit s'adapter et faire preuve d'ouverture à d'autres opinions que la sienne pour exister au sein de la promotion : « *Avant, j'étais tellement têtu qu'il fallait absolument qu'on croie à ce que je disais. Maintenant, je suis plus ouvert et je ne force plus vraiment les gens à avoir mon opinion* » (Renaud).

Si des groupes doivent être créés dans le cadre d'une activité collective, **l'équipe pédagogique** veille à mettre ensemble des jeunes avec des parcours de vie complètement différents⁹⁶. Cela permet aux jeunes d'un même groupe de s'ouvrir à des personnes, à des opinions, à des situations différentes : « *Notre job a nous c'est d'essayer de les mixer car inconsciemment les jeunes vont toujours avoir tendance à aller vers des jeunes qui leur ressemblent [...] Au fur et à mesure des six mois, pendant les pauses, les moments informels, on voit que c'est de plus en plus mélangé* » (responsable de promotion). La mixité organisée par l'équipe pédagogique (c'est-à-dire des jeunes différents font partie d'un même groupe) conduit à un brassage (c'est-à-dire des jeunes différents interagissent au sein d'un même groupe). Ce brassage entre les jeunes, qui est au départ largement influencé par les animations de l'équipe pédagogique (« *On est obligé d'aller vers les autres* » (Anne)), devient au fil du temps de plus en plus le fait des jeunes.

Les **activités collectives** permettent au jeune de se rendre compte qu'avoir des centres d'intérêt différents de ceux des autres jeunes n'empêche pas de partager des moments de qualité avec eux : « *Au final, on se rend compte que même si la personne a d'autres centres d'intérêt, on peut quand*

⁹⁵ Cet isolement a de multiples origines : par exemple, la crise sanitaire, des événements de la vie qui poussent à s'isoler ou un caractère naturellement solitaire.

⁹⁶ La mixité des promotions est nécessaire à l'établissement d'une mixité par groupe au sein des promotions.

même être potes et partager de chouettes moments [...] ces activités m'ont permis aussi de me libérer de certains stéréotypes que j'avais, certains préjugés » (Angelina).

La **mission** est l'occasion de rencontrer des gens que les jeunes n'auraient pas rencontrés par ailleurs. Par exemple, pour des jeunes qui réalisent des missions au contact de personnes porteuses de handicap ou de demandeurs d'asile, cette expérience aboutit parfois à une déconstruction de leurs stéréotypes, de leurs préjugés à leur sujet : « *Dans un centre FEDASIL, il y a plusieurs autres cultures qui ne sont pas les mêmes. Parfois, ça m'a bloqué, ça m'a choqué mais grâce à ma mission, au service citoyen, j'ai vraiment pu ouvrir ma tête et comprendre les différents types de culture* » (Esteban). La volonté des jeunes (**facteur externe**) d'aller vers ces personnes est nécessaire pour aboutir à cette ouverture. Par exemple, un jeune actif dans un centre FEDASIL était au départ réticent d'aller vers les demandeurs d'asile et a décidé de fournir un effort pour communiquer avec eux (utilisant essentiellement une communication non verbale).

Les missions en plein air (comme le maraîchage) et les **chantiers** sont aussi l'occasion pour les jeunes qui ont eu l'habitude de rester enfermés chez eux (notamment à cause des mesures de lutte contre le coronavirus) de s'ouvrir, de se reconnecter à la nature, à l'extérieur : « *Le fait que je travaillais à l'extérieur et que du coup, j'allais à vélo aussi. Finalement, je quittais à 8 heures de chez moi et je rentrais qu'il était 17 heures. Je passais forcément 9 heures à l'extérieur, ce que je ne faisais pas avant* » (Pierre, à propos de sa mission).

Enfin, des jeunes qui ont participé à des **formations** comme celle sur le handicap en ressortent avec une vision sur le handicap plus conforme à la réalité et comprennent mieux la vie au quotidien des personnes porteuses de handicap. Cette affirmation vaut aussi pour la formation « *LGBTQIA+* » ou la formation « *Interculturalité* », par exemple.

4.6.4. Être plus entreprenant

L'envie et la capacité à agir sont en quelque sorte le bourgeonnement de la participation sociale. Les jeunes se sentent davantage capables de prendre des initiatives et de réaliser des actions concrètes après avoir réalisé un service citoyen (7,9) qu'avant (7,0). Cette différence est significative sur le plan statistique. Presque tous les jeunes ont envie de bouger, de faire des choses (score moyen de 8,7 avant de débiter le service citoyen). L'analyse des motivations (cf. tableau 6) ne dit pas autre chose : 85% des jeunes ont coché « *Pour ne pas rester à ne rien faire chez moi, pour reprendre un rythme* » et « *Pour agir concrètement et être utile, pour aider des publics en difficulté* » dans la liste de leurs motifs d'inscription au service citoyen. L'envie de bouger, de faire des choses n'évolue pas sur le plan statistique.

Tableau 27 : Cohésion sociale - Moyenne des scores "avant-après" (sur 10)

Propositions	Avant	Après	Différence	N	Différence significative	p-valeur
Je suis capable de prendre des initiatives, de réaliser des actions concrètes	7,0	7,9	0,9	99	Oui	< 0,001
J'ai envie de me bouger, de faire des choses	8,7	8,6	-0,1	103	Non	0,526

Source : IWEPS, Calcul : IWEPS

Données pondérées du groupe PRE-POST, sur la base de N=112

Que nous dit l'analyse de contribution sur l'envie et la capacité à prendre des initiatives ?

Changement	Être plus entreprenant après son service citoyen Changement majeur
Contributeur(s)	Le cadre (volet bienveillance), la mission, les activités collectives (en particulier le TMO), les formations, <i>facteurs externes</i> : les proches, les dispositions institutionnelles

De manière générale, la participation au service citoyen améliore le moral des jeunes et les motive ainsi à prendre plus d'initiatives : « Tom : *J'ai plus de motivation à faire des choses qu'avant. Cela ne veut pas dire que j'aboutis toujours tout ce que je fais mais je tente quand même beaucoup plus de choses. Après le service citoyen, j'ai fait des études de technicien en informatique.* Interviewer : *Est-ce que tu penses que tu aurais décroché encore plus tôt tes études si tu n'avais pas fait le service citoyen parce que tu dis que ça t'a donné un peu de force, de motivation ?* Tom : *Je pense que je n'aurais à l'avance pas fait d'études* ». Pour maintenir cet esprit plus entrepreneurial, les encouragements des proches (**facteur externe**) apparaissent nécessaires pour plusieurs jeunes.

Plus particulièrement, les encouragements et la **bienveillance** de tous les acteurs du service citoyen (l'équipe pédagogique, les autres jeunes de la promotion, le tuteur et les collègues de mission) donnent une motivation que des jeunes conservent après leur service citoyen : « *Avant, je parlais plus que ce que je ne faisais. Je disais beaucoup, ouais, je vais chercher, je vais chercher [...] Maintenant, si on me propose quelque chose ou si je trouve quelque chose qui pourrait m'aider, je téléphone [...] les gens au service citoyen m'ont surtout bien aidé à essayer d'avoir le coup de boost, à me dire qu'il fallait que je bouge parce qu'ils ne sont pas là non plus pour m'aider tout le temps* » (Ryan).

Grâce à la **mission** qu'ils ont effectuée, des jeunes se sentent mieux préparés au monde du travail et/ou plus confiants pour trouver un emploi. Après leur service citoyen, ils recommencent à chercher un emploi et à postuler. Le sentiment d'utilité expérimenté pendant leur mission (grâce aux tâches concrètes effectuées ainsi qu'aux discours des collègues du type : « *Tu fais du bon travail* ») participe aussi à motiver le jeune à chercher du travail. La fin du service citoyen signifie aussi la **fin de la dispense de recherche active d'emploi**. Ce facteur externe contribue également à stimuler le jeune à chercher de l'emploi.

Par ailleurs, après leur service citoyen, certains jeunes se lancent dans des activités directement liées aux thématiques abordées lors de leur mission ou de leur formation. Par exemple, Barbara, après avoir suivi une mission et une **formation** qui ont évoqué la question des déchets, s'est lancée dans une démarche zéro déchet : « *Depuis le service citoyen, je me suis engagée dans une démarche de zéro déchet. J'essaie de limiter mon empreinte environnementale. J'étais déjà assez écolo avant mais je me suis rendu compte que je pouvais faire beaucoup plus de choses* » (Barbara). À nouveau, la fibre écologique était déjà présente et le service citoyen a agi comme catalyseur.

Parmi les activités collectives, le **TMO** contribue à rendre le jeune plus entreprenant. C'est en particulier une animation d'un TMO qui est visée : elle consiste pour chaque jeune à rédiger une lettre et à se l'envoyer à la fin de son service citoyen pour la recevoir six mois après. Cette lettre liste ce que le jeune souhaite avoir réalisé endéans ces six mois. Durant cette période, cette lettre est une source d'action pour le jeune car il ne souhaite pas, le jour de la réception de la lettre, se retrouver face à des objectifs non réalisés : « *C'est un peu une sorte de deadline que je me suis fixée grâce à cette lettre* » (Sophie).

Enfin, au terme de leur service citoyen, plusieurs jeunes proposent leur aide à des organismes du secteur non marchand (le plus souvent l'organisme qui les a accueillis comme volontaires).

Encadré 18 : La contribution du service citoyen au comportement d'aide du jeune

La **mission** permet de découvrir le secteur non marchand ainsi qu'un domaine (par exemple le maraîchage) que le jeune n'aurait probablement pas découvert sans le service citoyen (en tous cas pas de si près) et qui donne envie de continuer dans ce secteur/domaine. Une partie d'entre eux, après leur service citoyen, propose d'ailleurs leur aide à un organisme du secteur non marchand (le plus souvent l'organisme qui les a accueillis comme volontaires) : « *J'y retourne encore de temps en temps. Là, j'ai un peu de temps libre* » (Pierre, en parlant de son organisme d'accueil).

Un engagement bénévole structurel après le service citoyen est cependant difficile à maintenir dans le temps car (1) le bénévolat ne rapporte pas de revenu, (2) il ne fait pas partie des conditions pour bénéficier d'une allocation sociale, (3) il ne dispense des obligations en matière de recherche d'emploi. Difficile mais pas impossible : Amine, qui vit chez ses parents et reçoit une allocation de l'AViQ et de la Vierge noire (car il a un statut de personne en situation de handicap) a décidé, avec l'accord de son organisme d'accueil, de continuer à faire du bénévolat de manière structurelle et à œuvrer ainsi pour plus de cohésion sociale.

4.6.5. Accéder à des droits fondamentaux

La Direction de la Cohésion sociale du Service Public de Wallonie (SPW) donne notamment à la cohésion sociale l'ambition de contribuer à assurer à chacun l'accès aux droits fondamentaux. Ces droits fondamentaux sont « *les droits économiques, sociaux et culturels visés à l'article 23 de la Constitution et d'autres droits devenus fondamentaux par l'évolution de la société* »⁹⁷.

Changement	Accéder à des droits fondamentaux Changement majeur
Contributeur(s)	La mission, l'équipe pédagogique (la responsable de suivi individuel en particulier), le cadre (volet bienveillance), les autres jeunes, <i>les facteurs externes</i> : les proches, un conseiller institutionnel

Alors qu'au moment de s'inscrire à leur service citoyen, plus de huit jeunes sur dix sont inoccupés (*NEETS* : ni en emploi, ni en formation, ni aux études, cf. graphique 10), six mois après la fin de leur service citoyen, 74% des jeunes déclarent être soit en emploi (29%), soit en formation/études (41%), soit dans un programme de volontariat (4%). Les autres jeunes déclarent être soit en incapacité de travail (2%), soit en recherche d'emploi ou de formation (24%)⁹⁸.

À plusieurs égards, le service citoyen contribue à l'accès des jeunes à leurs droits fondamentaux. D'abord, le droit au travail. Il arrive qu'au terme de leur service citoyen, des jeunes se voient proposer un emploi dans l'organisme d'accueil où ils ont effectué leur mission (par exemple, un emploi subventionné via un article 60). Des jeunes qui ont trouvé un emploi en dehors de leur organisme d'accueil après leur service citoyen estiment que leur expérience de terrain en **mission** ainsi que la valorisation de cette mission dans leur CV ont exercé une influence déterminante : « *J'avais expliqué comme quoi j'avais déjà travaillé pendant six mois dans d'autres institutions avec les éducateurs et ici, en septembre, j'ai eu un travail justement comme éducateur. Ça m'a permis justement d'avoir plus de chance de pouvoir décrocher ce travail étant donné que j'avais déjà de l'expérience dans le métier* » (Antonio). Enfin, grâce au réseau professionnel qu'ils ont tissé lors de leur mission, certains jeunes ont eu accès à davantage d'opportunités d'emploi : « *Concernant le non-marchand, le bouche-à-oreille fonctionne énormément, donc le fait d'avoir fait un service citoyen, de se faire un réseau, c'est clair que c'est une porte d'entrée aussi. Une fois que tu as un pied dans le non marchand, ça devient plus facile* ». La **responsable de suivi individuel** contribue également à

⁹⁷ Source : <http://cohesionsociale.wallonie.be/content/definitions-cohesion-sociale>, site consulté le 29 mars 2023.

⁹⁸ Sources : comparaison « avant-après », IWEPS ; rapport d'activité 2021, Plateforme pour le service citoyen.

rapprocher le jeune de l'emploi, par exemple en lui indiquant comment trouver des offres d'emploi ou en accompagnant le jeune qui veut se lancer en indépendant dans ses recherches d'une structure d'accompagnement.

Le droit à l'éducation, à l'enseignement et à la formation de certains jeunes se voit aussi impacté par leur participation au service citoyen. La mission joue ici un rôle déterminant sur l'accès des jeunes à une formation. Deux mécanismes de contribution du service citoyen ont été identifiés dans les entretiens avec les jeunes et avec les collaborateurs de la Plateforme : d'une part, la mission convainc certains jeunes de reprendre des études ou une formation dans le domaine de la mission (le jeune dépasse le stade de l'intention à se former et entame une reprise d'étude ou une formation) ; d'autre part la mission, en tant qu'expérience de terrain, convainc certains jeunes de se lancer dans des formations en alternance après leur service citoyen. La responsable de suivi individuel peut aider des jeunes dans leur processus de recherche et d'inscription à une formation ou à des études : « *Je me suis inscrit pour faire mon bachelier, je l'ai découvert avec l'aide du service, avec la responsable de suivi individuel* » (Renaud). Les proches (**facteur externe**) contribuent également à l'inscription en formation : Angelina relate par exemple que son entourage l'a poussée à se lancer dans des études sociales, tout en reconnaissant que l'élément déclencheur de l'inscription, c'est la mission en service citoyen. Un conseiller du Forem, du CPAS ou d'une autre institution peut également jouer un rôle moteur dans l'inscription en formation.

Le service citoyen contribue également au droit à l'aide sociale : l'équipe pédagogique (la responsable de suivi individuel en particulier) aide des jeunes à bénéficier d'une aide sociale, notamment en les soutenant dans leur inscription dans des institutions (Forem et CPAS en particulier) ou en les aidant à remplir les conditions pour obtenir ces aides. Si la responsable de suivi individuel dispose de suffisamment de temps et que le jeune a besoin d'un encadrement important, elle peut accompagner le jeune dans une institution ou le préparer à passer un coup de téléphone à un représentant d'une institution afin d'obtenir de l'aide : « *Il y a des jeunes qui ne savent pas qu'ils doivent s'inscrire au Forem, ils ne savent pas quelles démarches ils doivent faire pour garder les allocations familiales. Ils ne savent pas et parfois, c'est juste un papier à remplir et si on les aide à faire ça, ça débloque des trucs et après, ils ont alors leurs sous ou ils sont en ordre. On n'explique pas ça aux gens à l'heure actuelle qu'ils doivent faire leurs démarches* » (responsable de suivi individuel). Par ailleurs, avoir deux évaluations positives du Forem est une des conditions d'octroi des allocations d'insertion. Or, la participation à un service citoyen, pour autant que le jeune y ait passé au moins trois mois pendant la période de contrôle de six mois, mène automatiquement à une évaluation positive du Forem, contribuant ainsi à ouvrir le droit aux allocations d'insertion.

La responsable de suivi individuel peut également soutenir des jeunes en recherche d'un logement décent (droit à un logement décent) : « *Il y a une dame avec qui, si on a du mal dans quoi que ce soit, par exemple moi, elle m'a aidé pour l'appartement* » (Ryan).

Le personnage central en matière d'accès à l'emploi, à la formation, au logement décent et à l'aide sociale est la responsable de suivi individuel : travail de réseautage des institutions, collaboration avec les institutions, intermédiation entre le jeune et l'institution, accompagnement du jeune dans les institutions, soutien à la recherche d'un emploi, d'un logement, d'une formation ou d'études. La responsable de suivi individuel actionne de nombreux leviers pour aider le jeune à accéder à ces droits fondamentaux.

Enfin, le service citoyen participe à une amélioration de la santé chez plusieurs jeunes (droit à la santé). Occupés par leurs tâches en **mission**, des jeunes qui ont des addictions n'ont pas le temps de s'ennuyer et ont donc moins envie de fumer, de se droguer, de boire. Par ailleurs, sur certains lieux de mission, boire de l'alcool ou fumer est interdit. De plus, certaines missions intègrent en leur

cœur des aspects « santé ». Par exemple, les missions dans le domaine du maraîchage sont centrées sur l'alimentation saine et locale. Certains jeunes actifs dans ces missions prennent des habitudes alimentaires plus saines : « *Physiquement, je me suis un peu repris en main [...] Le fait de travailler dans un truc de maraîchage, ils m'ont un peu forcé à manger des légumes (rires)* » (Pierre). Lors d'activités collectives, en particulier la semaine d'intégration, les responsables de promotion sont attentifs à proposer des aliments sains et locaux. Par ailleurs, la **bienveillance** qu'ils ont instaurée libère la parole de jeunes, qui témoignent de leur addiction, ce qui provoque parfois des « *électrochocs* » chez d'autres jeunes (Le responsable de promotion prend l'exemple d'une jeune qui a décidé d'arrêter de se droguer à la suite d'un témoignage d'un **autre jeune** dépendant à la drogue).

Sur le plan de la santé mentale, l'**équipe pédagogique** peut orienter le jeune vers des associations actives dans ce domaine ou l'aider à enclencher un suivi psychologique hors service citoyen, par un professionnel de la santé mentale : « *J'ai eu le cas avec deux jeunes qui étaient en souffrance psychologique. Il y en a un où ça a permis d'avoir un suivi psychologique et ça faisait deux ans qu'il était chez lui et que ça n'allait pas. OK, le service citoyen, il n'a pas fait ses six mois mais il y a ça qui s'est mis en place donc pour moi, c'est déjà ça de réussi* » (responsable de promotion).

4.6.6. Conclusion

Pour des jeunes *NEETs* et/ou des jeunes qui sont restés isolés pendant les périodes de confinement, le service citoyen a été l'occasion de recréer du lien social (nouvelles amitiés entre jeunes d'une même promotion, rencontres enrichissantes en mission, etc.) et de s'ouvrir à d'autres opinions, d'autres situations que la leur. Les problèmes de communication, qui sont considérés par les responsables de promotion comme très répandus chez les jeunes, sont en partie résorbés pour des jeunes qui, au terme de leur service citoyen, s'expriment plus et mieux.

Grâce à une capacité augmentée à prendre des initiatives, des jeunes sont plus entreprenants au sortir de leur service citoyen : ils se remettent à chercher un emploi, font des démarches pour reprendre des études/une formation, retournent faire du bénévolat/volontariat.

Enfin, la participation à un service citoyen contribue pour plusieurs jeunes à faciliter leur accès à des droits fondamentaux : au terme de leur service citoyen, plusieurs jeunes rencontrés en entretien ont (re)trouvé un travail, repris des études, débuté une formation, ouvert un accès à l'aide sociale (qu'il s'agisse d'une allocation, d'un accompagnement ou d'autres formes d'aide sociale), trouvé un logement décent ou amélioré leur santé grâce au service citoyen. Des statistiques générales étayent ces constats qualitatifs en matière d'accès à des droits fondamentaux : alors qu'au moment de s'inscrire à leur service citoyen, plus de huit jeunes sur dix sont en situation de *NEETs*, six mois après la fin de leur service citoyen, 74% des jeunes déclarent être soit en emploi (29%), soit en formation/étude (41%), soit dans un programme de volontariat (4%). Les autres jeunes déclarent être soit en incapacité de travail (2%), soit en recherche d'emploi ou de formation (24%)⁹⁹. L'analyse de ces statistiques ne peut cependant pas aboutir à la conclusion que tous les changements de situation des jeunes (entre le moment où ils débutent leur service citoyen et six mois après son terme) sont à mettre au crédit de leur participation au service citoyen.

⁹⁹ Sources : comparaison « avant-après », IWEPS ; rapport d'activité 2021, Plateforme pour le service citoyen.

Tableau 28 : Analyse de contribution et comparaison « avant-après » - Changements observés en matière de cohésion sociale¹⁰⁰

Résultats de l'analyse de contribution	Résultats de la comparaison "avant-après"
S'exprimer plus et mieux	Changement non proposé au jeune dans les questionnaires pré- et post-SC
S'intégrer à un groupe, créer du lien	Pas d'évolution significative sur le plan statistique sur l'indicateur de sociabilité testé
Être plus ouvert (aux autres opinions, aux autres situations)	Changement non proposé au jeune dans les questionnaires pré- et post-SC
Être plus entreprenant après son service citoyen	Les jeunes se sentent davantage capables de prendre des initiatives et de réaliser des actions concrètes après avoir réalisé un service citoyen qu'avant
Accéder à des droits fondamentaux	74% des jeunes sont en « <i>sorties positives</i> » (emploi, formation/étude, volontariat) six mois après la fin de leur service citoyen ¹⁰¹

4.7. DE QUELLE MANIÈRE LES FACTEURS EXTERNES AU SERVICE CITOYEN CONTRIBUENT-ILS AUX CHANGEMENTS OBSERVÉS CHEZ LES JEUNES QUI Y ONT PARTICIPÉ ?

Les facteurs externes sont les autres facteurs que le service citoyen qui contribuent directement ou indirectement aux changements observés chez les jeunes qui font un service citoyen.

4.7.1. La motivation du jeune, facteur externe nécessaire et non suffisant au changement

Dans une recherche menée auprès de jeunes âgés de 18 à 30 ans (1) ayant connu une « *inflexion positive significative* » (2) au cours d'une trajectoire marquée par des difficultés et ruptures diverses (3) et qui devaient avoir été pris en charge par des dispositifs d'intervention organisés ou subventionnés par les pouvoirs publics, Cattonar *et al.* (2016) relatent que la plupart de ces jeunes mettent cette inflexion positive sur le compte de leur volonté, de leur motivation à s'en sortir, au-delà de l'intervention dont ils ont bénéficié. Le profil des jeunes qui ont participé à cette recherche est semblable à celui des jeunes en service citoyen. Peut-on en déduire que la motivation, la volonté des jeunes en service citoyen est nécessaire/suffisante pour aboutir à des changements ? La motivation (et d'autres facteurs externes) contribue-t-elle seule aux changements ou agit-elle en combinaison avec des facteurs de support du service citoyen (par exemple la mission, une formation ou l'accompagnement de l'équipe pédagogique) ? Cette section apporte des réponses à ces questions.

À l'instar de Cattonar *et al.* (2016) dans leur recherche, les personnes rencontrées en entretien dans le cadre de l'analyse de contribution (les collaborateurs de la Plateforme et les jeunes eux-mêmes) pointent la motivation du jeune comme facteur externe central qui contribue aux changements. Les *verbatim* qui donnent corps à la motivation sont légion dans les entretiens : « *Je me disais chaque matin : "allez, vas-y". Je me donnais envie d'y aller* » (Marie) ; « *J'ai fait l'effort d'essayer de communiquer avec eux* » (Alexandra, en évoquant les demandeurs d'asile rencontrés lors de sa

¹⁰⁰ Les quatre indicateurs sélectionnés dans la comparaison « avant-après » pour apprécier la contribution du service citoyen sur la cohésion sociale (sociabilité, comportement d'aide, capacité à réaliser des actions concrètes, envie de se bouger) forment une liste fermée et partielle. La cohésion sociale est un concept complexe qui ne peut se résumer à ces quatre indicateurs. D'où l'intérêt de l'analyse de contribution qui a ouvert le champ des changements possibles.

¹⁰¹ Source : rapport d'activité 2021 de la Plateforme pour le service citoyen.

mission), « *De son côté il a pris les choses en main* » (responsable de promotion, à propos d'un jeune), « *Ils ont la volonté de se mettre en action* » (responsable de promotion).

La motivation est d'ailleurs une des trois conditions générales d'accès au dispositif : « *Le service citoyen est accessible individuellement à tous les jeunes de 18 à 25 ans disponibles six mois à temps plein (28h/semaine), motivés et prêts à expérimenter le projet* » (Guide de l'équipe pédagogique). Cette condition n'est toutefois pas systématiquement respectée (cf. encadré 19) et dans ce cas la Plateforme encourt un risque accru que la participation du jeune à un service citoyen génère moins de changements bénéfiques.

Encadré 19 : La motivation comme condition générale d'accès au service citoyen : les faits en regard du prescrit

Étant donné les difficultés rencontrées par la Plateforme pour constituer des promotions de 25 jeunes (objectif affiché dans le guide pédagogique), des responsables de promotion se montrent souples lorsqu'ils apprécient le niveau de motivation du jeune candidat au service citoyen, en acceptant des jeunes peu ou pas motivés à l'idée d'en faire un (où dont les motivations étaient peu alignées avec les objectifs du service citoyen) : « Interviewer : *Est-ce que tu crois que pour le moment, comme il y a un peu plus d'offres que de demandes... on prend des jeunes même s'ils ne sont pas très motivés ?* Directrice opérationnelle : *Alors oui, clairement. En tout cas, c'est ce que les équipes me rapportent [...] Aujourd'hui, on accepte un petit peu tout* ».

Remplir des promotions de 25 jeunes n'est pas la seule raison qui a conduit des responsables de promotion à accepter des jeunes peu ou pas motivés. Le service citoyen comme espace ouvert à tous explique aussi cette souplesse des responsables de promotion dans l'appréciation des motivations. Enfin, les responsables de promotion sont larges sur les motivations car ils entretiennent l'espoir de changer le jeune même s'il n'a pas de motivation à réaliser un service citoyen.

À ce propos, le directeur général s'interroge sur le maintien de la motivation dans les conditions générales d'accès au dispositif, jugeant qu'elle est en soi un critère de sélection, avec une dimension « *élitiste* » et que, dans ce sens, elle va à l'encontre du principe d'ouverture universelle.

Pour ces jeunes peu ou pas motivés, les responsables de promotion font le pari qu'ils vont réussir à faire naître et à maintenir chez eux la motivation absente au départ. Il n'en reste pas moins qu'une portion congrue de jeunes candidats se voient refuser, de manière indirecte, l'accès au dispositif : « *Maintenant, il y a quand même des jeunes à qui on a dit clairement : ce n'est pas le bon moment pour toi un service citoyen. Tu dois peut-être faire autre chose. Tu dois peut-être prendre soin de toi, faire une cure ou régler ce problème-là familial, soit régler ce problème de garde ou des choses comme ça. C'est un refus déguisé. On lui dit : reviens un peu plus tard* » (responsable de suivi individuel).

Et pour ceux qui sont retenus dans le dispositif mais qui perdent la motivation en cours de route, l'équipe pédagogique essaye dans un premier temps de les remobiliser, mais ne court pas après à tout prix : « *À un moment donné, si le jeune n'est plus motivé on ne va pas venir le chercher par la peau du derrière tous les matins* » (responsable de promotion).

Le Girsef (2012) nous invite à ne pas considérer la motivation comme un élément qui va de soi : « *Loin d'être susceptible de naître à partir de rien, la motivation engage certaines conditions sociales de possibilité* ». C'est d'ailleurs le rôle de l'équipe pédagogique et des organismes d'accueil, en tant que facteurs de support, de faire émerger ces conditions sociales de possibilité¹⁰². - lorsqu'elles ne sont pas présentes chez le jeune au départ de son service citoyen - et de les maintenir. Faire émerger ces conditions sociales de possibilité pour arriver à motiver les jeunes n'est d'ailleurs pas

¹⁰² En particulier, « *Se sentir bien dans son service citoyen* » est une condition sociale de possibilité qui fait émerger la motivation. La contribution du service citoyen à l'émergence de ces conditions est développée dans la question relative au développement personnel.

systématiquement couronné de succès : « *Pourquoi les jeunes n'y mettent pas du leur ? Parce que ce n'est pas le bon moment, ils ne sont pas prêts et on n'a pas trouvé le stimuli, la manière de le mobiliser* » (Directrice opérationnelle).

Cette motivation¹⁰³ est vue comme nécessaire à la participation active du jeune tout au long du service citoyen, participation qui, à son tour, est considérée comme un moteur nécessaire du changement chez les jeunes : « *Pour qu'il y ait changement, il faut quand même une volonté qui se traduit en participation personnelle* » (Directrice opérationnelle). Ceci rejoint un enseignement tiré par Cattonar *et al.* (2016) au terme de leur recherche : « *L'engagement de soi est une condition nécessaire pour que les dispositifs puissent produire leurs effets* ».

La motivation apparaît comme une condition nécessaire au changement, mais est-elle suffisante pour susciter la participation nécessaire à l'émergence de changements ? Cela dépend du profil du jeune. L'intervention de l'équipe pédagogique et de l'organisme d'accueil apparaît alors comme un complément nécessaire à la motivation : ils fournissent un encadrement personnalisé aux jeunes qui sont motivés, mais qui ont besoin d'aide pour participer pleinement à leur service citoyen et en tirer profit.

L'équipe pédagogique insiste sur le maintien d'une inscription et d'une participation volontaires du jeune au service citoyen. Elle refuse les rares demandes d'inscription manifestement motivées par la contrainte d'une institution (par exemple, une menace de sanction formulée par un représentant du Forem ou d'un CPAS). En revanche, si l'institution encourage le jeune à réaliser un service citoyen (sans l'y contraindre), alors l'équipe pédagogique acceptera *a priori* le jeune. Si l'initiative de l'inscription vient de la famille, le directeur général considère qu'il faut accepter le jeune, arguant que ce n'est pas le rôle de la Plateforme « *de s'immiscer dans la manière dont s'est construite une trajectoire familiale* ». Autrement dit, il n'est pas du ressort de la Plateforme d'objectiver la présence ou non d'une contrainte éventuellement posée par des parents à leur enfant¹⁰⁴.

Quand l'équipe pédagogique n'observe pas d'évolutions positives chez le jeune, elle met principalement cela sur le compte d'un manque de participation dans son chef : « *S'ils ne sont pas preneurs, il ne va pas y avoir de changements. On peut se pointer tous les jours à un endroit mais si on reste dans son coin, qu'on ne parle pas, qu'on n'échange pas, il n'y a rien qui va se passer* » (responsable de promotion). D'après les discours recensés, les changements se manifestent davantage¹⁰⁵ chez les jeunes qui participent activement tout au long de leur service citoyen.

4.7.2. Facteurs de support, externes et hybrides : quelles articulations au service de la motivation et du changement ?

Qu'est-ce qui crée l'inscription et la participation active du jeune en service ? Le matériau récolté pointe les désirs de changements du jeune comme un moteur de la motivation du jeune à s'inscrire et à participer activement à son service citoyen. Cette motivation est d'autant plus forte si les désirs de changements du jeune (facteurs externes indirects) et la proposition du service citoyen (facteur de support) sont relativement « alignés ». Par exemple, un jeune qui désire recréer du lien social sera motivé à participer à un service citoyen, car il lui propose de s'intégrer dans une promotion de jeunes. Dans le cas d'un alignement des désirs, le Girsef (2012) estime qu'il s'agirait alors pour les professionnels de proposer des activités et de tenir des discours qui entretiennent la motivation

¹⁰³ La ou les motivations du jeune et les objectifs du service citoyen doivent être relativement alignés, sous peine d'avoir une faible participation du jeune. Par exemple, si la motivation principale du jeune à faire un service citoyen est de pouvoir continuer à toucher son allocation sociale ou d'encaisser l'indemnité de 200 euros par mois, alors sa participation sera faible.

¹⁰⁴ Les parents qui veulent venir en séance d'information sont en général invités par l'équipe pédagogique à attendre dans le couloir, afin de favoriser au maximum le caractère volontaire de l'inscription de leur enfant.

¹⁰⁵ Plus de changements, plus souvent et/ou plus intensément.

initiale. À l'inverse, une portion congrue de jeunes en recherche d'un horizon professionnel plus clair (désir de changement) a l'idée bien ancrée que leur participation à un service citoyen va déboucher sur un emploi (dans l'organisme d'accueil dans lequel ils auront effectué leur mission ou ailleurs). Cela favorise une forte motivation de départ qui s'érode toutefois lorsqu'ils se rendent compte que l'accès à un emploi ne fait pas partie de la proposition de la Plateforme.

Et qu'est-ce qui amène ce désir de changements ? Le Girsef (2012) pointe un ou des événements déclencheur(s) à ce désir de changements : « *La quête du dispositif commence souvent par un événement qui initie une volonté de rupture avec des pratiques, des habitudes, un mode de vie ou une vision du monde [...] Ces événements peuvent donc être qualifiés de déclencheurs, ils sont de l'ordre du "déclat", du commencement de quelque chose de neuf, ils inaugurent un changement* ». Ces événements déclencheurs¹⁰⁶ créent une situation insatisfaisante amenant ce désir de changement.

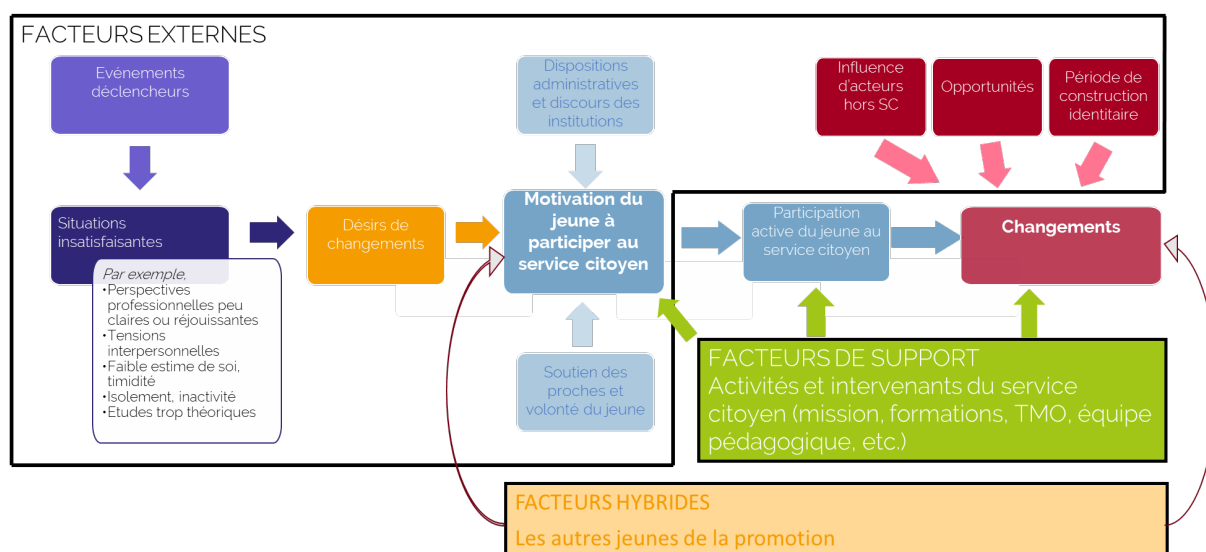
L'absence d'événements déclencheurs et une situation actuelle perçue comme satisfaisante ne stimulent pas un désir de changement et amènent le jeune qui malgré tout s'inscrit en service citoyen à tirer peu d'avantages de sa participation. Le cas d'Amine est exemplatif : en situation de *NEET* mais se déclarant satisfait de sa vie avant de démarrer le service citoyen, et s'étant inscrit « *à force d'avoir vu passer la publicité sur Facebook* », il tire peu de bénéfices de sa participation. Un trop grand confort dans sa vie actuelle positionne parfois le jeune dans une motivation toute relative à y participer activement. En somme, il faudrait une « *dose* » suffisante d'inconfort pour que le jeune soit en demande de changements (et participe activement à un service citoyen)¹⁰⁷.

Situations insatisfaisantes (déclenchées par un ou plusieurs événements), désirs de changements et motivation du jeune forment donc une suite logique de facteurs externes qui contribuent au changement via une participation active. Les opportunités qui se présentent sont aussi des facteurs externes contribuant directement au changement chez un jeune en service citoyen (par exemple, la publication d'une offre d'emploi dans le domaine de la mission peut s'avérer cruciale dans l'obtention d'un emploi). La tranche d'âge 18-25 ans est une période de vie où le jeune est toujours en construction identitaire, propice au changement. Enfin, des acteurs hors service citoyen (des conseillers du Forem ou du CPAS, un soignant, un proche, par exemple) peuvent aussi directement contribuer au changement. La figure 13 esquisse la logique contributive des facteurs externes et de support aux changements. La motivation (facteur externe), la participation et les changements sont influencés par un facteur hybride (cf. *infra*, encadré 20) et par les facteurs de support (les activités et intervenants du service citoyen).

¹⁰⁶ Comme l'indique le Girsef (2012), « *L'événement déclencheur signe dans de nombreux cas le basculement sans transition d'un cycle de vie à un autre* ». Par exemple, la fin de la scolarité obligatoire ou la fin des études supérieures place souvent le jeune à la croisée des chemins : continuer des études (pour « prolonger » sa jeunesse) ou chercher un emploi et entrer dans le monde des « adultes ».

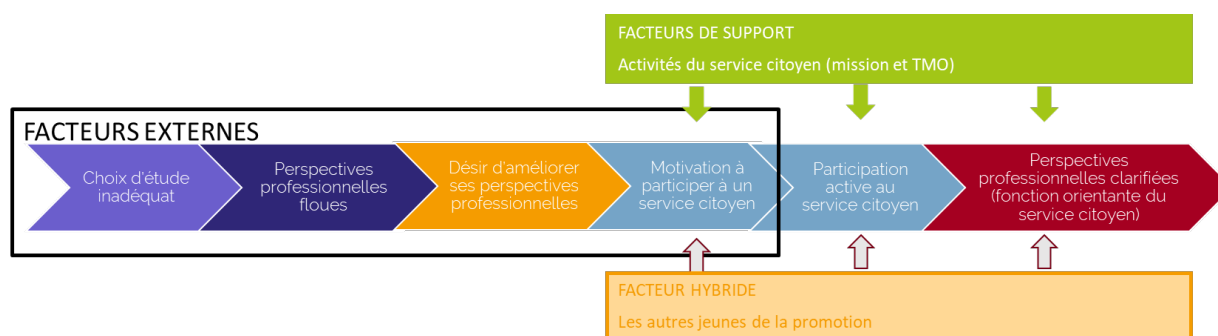
¹⁰⁷ L'inconfort ne doit pas non plus être trop important sous peine d'accaparer complètement l'esprit du jeune et de l'empêcher de vivre pleinement son service citoyen.

Figure 13 : Contribution des facteurs externes, des facteurs de support et des facteurs hybrides au changement



Au départ de la chaîne logique de facteurs externes qui contribuent à changer le jeune, on trouve une diversité d'événements déclencheurs qui affectent le jeune : par exemple, de premières expériences professionnelles décevantes, des recherches d'emploi infructueuses, des conflits avec des proches, un choix d'études inadéquat ou encore les mesures sanitaires. Ces événements déclencheurs amènent le jeune dans des situations qu'on peut qualifier d'insatisfaisantes. Par exemple (cf. figure 14), un choix d'étude inadéquat mène à des perspectives professionnelles floues. Le jeune termine ses études (prématurément ou pas) et se retrouve doté d'un diplôme pour un métier qu'il ne souhaite pas exercer. Soucieux d'améliorer cette situation insatisfaisante (désir de changements), le jeune va imaginer des portes de sortie. Dans le cas présent, le service citoyen constitue une porte de sortie possible : il est motivé à l'idée de réaliser une mission de six mois dans une entreprise du non-marchand car elle pourrait éclairer son horizon professionnel. La motivation du jeune (facteur externe) stimule sa participation active, au même titre que les activités du service citoyen (facteurs de support). La participation à la mission (ou d'autres facteurs de support du service citoyen – les TMO par exemple) pourrait aboutir après le service citoyen à une clarification des perspectives professionnelles (par exemple, l'émergence d'une envie de travailler dans le domaine d'activité de la mission qui pourrait se traduire en recherche d'emploi dans ce domaine d'activités et *in fine*, en obtention d'un emploi). Les propos tenus par les autres jeunes (facteur hybride) dans le cadre d'une activité du service citoyen (facteur de support) peuvent aussi influencer les choix du jeune : « *Il y a un moment où on s'est retrouvé ensemble et où on doit donner des métiers à chacun. Là, il y en a beaucoup qui m'avaient dit qu'ils me voyaient bien psychologue. Ça m'a fait rire mais en même temps, j'aime bien écouter des gens, ça m'a aussi permis de me rassurer sur mes choix* » (Clothilde).

Figure 14 : Exemple de contribution des facteurs externes et de support au changement



Les enchaînements présentés dans cette figure se clôturent par une issue positive (des perspectives professionnelles clarifiées). Ce n'est sans doute pas toujours le cas. De plus, la figure, qui représente un *continuum* mécanique qui semble aller de soi, reste une simplification du réel. Il n'empêche qu'elle a été construite à partir des discours produits par les parties prenantes du service citoyen : les jeunes bien entendu, mais également les collaborateurs de la Plateforme.

4.7.3. Une diversité de facteurs externes

La suite du texte développe les facteurs externes qui contribuent au changement chez les jeunes en service citoyen. D'abord, ce sont les facteurs externes indirects, qui contribuent au changement par l'intermédiaire de la motivation, qui sont détaillés : les situations insatisfaisantes, les dispositions et les discours des institutions, le soutien des proches et la volonté du jeune. Ensuite, sont expliqués les facteurs externes qui contribuent directement au changement (sans passer par l'intermédiaire de la motivation), à savoir les opportunités, la construction identitaire et l'influence d'acteurs hors service citoyen :

Situations insatisfaisantes

- L'équipe pédagogique pointe le fait que les jeunes qui estiment avoir des perspectives (professionnelles en particulier) peu définies ou peu réjouissantes y trouvent une source de motivation pour participer à un service citoyen. Après avoir cherché sans succès une formation ou un emploi pendant une longue période, après s'être vu proposé par le Forem ou le CPAS des formations ou des emplois qui ne correspondent pas à leurs aspirations, ils en arrivent à la conclusion qu'ils ont besoin d'aide pour améliorer leurs perspectives et que le service citoyen pourrait leur offrir cette aide. Des études menées par le jeune et qu'il considère comme trop théoriques peuvent également s'avérer être un puissant levier de motivation à participer au service citoyen en stimulant une envie de se rendre utile, d'agir concrètement ;
- La situation sanitaire a créé de l'isolement et de l'inactivité chez les jeunes et beaucoup ont vu dans le service citoyen une occasion de retrouver du lien social et de se remettre en projet ;
- Les tensions interpersonnelles du jeune avec son entourage proche (conjoint, amis, parents) font partie des antécédents à la motivation à participer à un service citoyen. Elles agissent directement sur l'émergence et le maintien de la motivation, et indirectement sur les changements, et ce de façon ambivalente : lorsque les tensions interpersonnelles sont trop accaparantes, elles empêchent le jeune à trouver la motivation pour participer à un service citoyen. Le service citoyen a alors pour mission première de motiver le jeune ou au contraire de l'inviter à régler ses problèmes plutôt que de débiter un service citoyen. À l'inverse, un jeune pourrait décider de s'investir pleinement dans son service citoyen pour échapper

temporairement à ces tensions (motif dérivatif) ou pour faire du service citoyen un outil qui participera à la résolution de ces tensions ;

- Un mal-être psychologique durable peut également agir comme un facteur externe contributif au désir de changement et à la motivation. L'équipe pédagogique note des changements « *spectaculaires* » chez les jeunes timides, renfermés, qui ont une faible estime d'eux-mêmes mais qui ont un profil psychologique « *gérable* »¹⁰⁸. Pour ces jeunes-là, la motivation de départ est souvent importante ; tantôt cette motivation est suffisante pour qu'ils surmontent leur timidité et s'engagent pleinement dans leur service citoyen, tantôt elle ne l'est pas (leur timidité prend le pas sur la participation) et l'équipe pédagogique doit œuvrer à stimuler la participation du jeune ;
- Des difficultés à vivre décemment avec les revenus dont il dispose peuvent entamer la motivation du jeune. Face à l'urgence de disposer de davantage de revenus, un jeune peut décider d'arrêter sa participation au service citoyen dès qu'il a un travail.

Dispositions et discours institutionnels

Les représentations que les institutions sociales et leurs travailleurs se font du service citoyen sont également des facteurs externes contribuant aux changements pour le jeune. Ces représentations se traduisent dans des dispositions administratives et dans des discours qui influencent directement la motivation du jeune en service citoyen et, indirectement, les changements. Ces dispositions et ces discours institutionnels s'inscrivent, selon le directeur général, dans un référentiel qu'il qualifie d'« *utilitariste et instrumental* », regrettant « *l'activation professionnelle et la pression de la reconnaissance par le travail et le travail à tout prix* » :

- **CPAS** : le sort réservé par le CPAS à un jeune bénéficiaire du RIS¹⁰⁹ qui fait un service citoyen ou qui fait part à son assistant social de son souhait d'en entamer un varie selon le CPAS concerné : certains acceptent qu'un jeune fasse un service citoyen sans suspension du RIS, l'y encourageant (parfois jusqu'à la limite de la contrainte), d'autres montrent leur réticence, avertissent que le RIS risque d'être suspendu en cas de participation à un service citoyen. La Fédération des CPAS s'est toutefois positionnée à ce sujet. Partant du fait que la disposition au travail est une des conditions pour bénéficier d'un RIS, elle juge que « *durant la période pendant laquelle une personne effectue son service citoyen, il est impossible de satisfaire à cette obligation, étant donné que cela implique un engagement à temps plein (quatre jours de « mission » et une journée de formation, soit environ 38 heures/semaine)* »¹¹⁰. La Fédération des CPAS ne se montre cependant pas inflexible à ce sujet et « *demande à ce que soit analysées, avec le SPP-IS, les solutions envisageables en ce qui concerne l'instauration dans la législation d'une exception de la disposition à travailler* »¹¹¹.

À l'heure actuelle, un jeune bénéficiaire du RIS qui participe à un service citoyen et qui, d'après le CPAS, ne cherche pas suffisamment de travail pendant son service citoyen, ne se présente pas aux convocations ou refuse une offre d'emploi proposée par le CPAS (offre

¹⁰⁸ L'équipe pédagogique déclare ne pas disposer de compétences suffisantes pour gérer des jeunes qui ont des problèmes psychiatriques sévères. Ces jeunes débutent malgré tout parfois un service citoyen car (1) ces problèmes psychiatriques n'ont pas pu être clairement établis par l'équipe pédagogique au moment du processus d'inscription du jeune (les suspicions de problèmes psychiatriques ne sont pas un motif de non-participation au service citoyen) (2) l'équipe pédagogique fait prévaloir le principe d'ouverture du service citoyen. En cas de participation au service citoyen du jeune, un encadrement par des services spécialisés est nécessaire (mais parfois pas suffisant) pour qu'il retire du positif du service citoyen.

¹⁰⁹ Revenu d'intégration sociale.

¹¹⁰ Source : Avant-projet de décret relatif à l'agrément d'un organisme chargé de la mise en œuvre du service citoyen en Wallonie - Avis d'initiative de la Fédération des CPAS de l'Union des Villes et Communes de Wallonie, 25 mars 2019.

¹¹¹ Ibid.

d'emploi qui l'enthousiasme bien moins que le service citoyen qu'il réalise) risque de perdre son RIS. La non-inscription et l'arrêt précoce du service citoyen s'avèrent donc parfois les seules possibilités pour garder cette allocation sociale : « *Moi j'ai des jeunes qui ont arrêté leur service citoyen parce que l'assistante du CPAS leur mettait trop de pression et que ce n'était pas gérable pour eux* » (responsable de suivi individuel) ;

- **Forem** : Des dispositions pour les jeunes en service citoyen ont été formalisées par le Forem. Par exemple, même si la participation à un service citoyen ne dispense pas officiellement le jeune de la recherche d'emploi, le service citoyen est tout de même « *reconnu par le Forem comme un élément positif dans le parcours du jeune qui fait que dans les faits le conseiller ne demande pas de recherche active d'emploi au jeune. Il s'agit d'une pratique généralisée auprès des conseillers Forem* » (Forem). De plus, le jeune qui a passé au moins trois mois en service citoyen pendant la période de contrôle de six mois reçoit automatiquement une évaluation positive du Forem. Libéré de ses obligations de recherche active d'emploi et réconforté par la perspective d'une évaluation positive, le jeune se sent plus impliqué dans son service citoyen. Ajoutons que théoriquement le Forem ne fait peser aucune obligation de participation à un service citoyen sur le jeune. Tout au plus lui demande-t-il de participer à la séance d'information. Le choix d'aller plus loin et de s'inscrire au service citoyen reste donc du ressort du jeune (caractère volontaire de la démarche, qui influence positivement la motivation) ;
- **Syndicat** : lorsqu'un jeune en service citoyen fait une demande d'allocations de chômage, le syndicat ou la CAPAC intervient dans la procédure. Il arrive que des représentants de ces institutions affirment au jeune qu'il ne pourra pas y prétendre en arguant que le bénévolat à temps plein le rend indisponible sur le marché de l'emploi. Or, la Plateforme a un numéro d'agrément de l'ONEM et le jeune peut donc légitimement demander des allocations de chômage. Cela n'empêche que ce discours peu rassurant désoriente les jeunes pendant leur service citoyen : « *Quand il y a quelqu'un entre guillemets, d'un peu officiel qui leur dit : non, ça ne va pas aller, ça ne passera pas, ça leur fout les jetons et donc ça parfois, c'est après trois mois, quatre mois, cinq mois de service citoyen* » (responsable de suivi individuel).

Soutien des proches et volonté du jeune

Des proches (en particulier les parents) soutenant l'inscription en service citoyen constituent un puissant levier pour créer et maintenir une motivation à participer à un service citoyen : « *J'ai mon ex-beau-père qui me suit beaucoup aussi et qui m'a aussi beaucoup encouragé à faire un service citoyen et qui m'encourage encore beaucoup à l'heure actuelle. Ça a fait beaucoup aussi* » (Ryan). À l'inverse, dans « *un environnement familial qui ne reconnaît pas le projet, c'est difficile pour le jeune, il est parasité en permanence par des questions, des reproches* » (responsable de suivi individuel). Par exemple, le jeune peut ressentir de la pression de la part de ses parents (dans un contexte d'activation de la recherche d'emploi, des parents poussent leur enfant à trouver un travail plutôt qu'à réaliser un service citoyen). L'influence de cette pression parentale sur la motivation du jeune à réaliser un service citoyen est équivoque : soit cela démotive le jeune ou, au contraire, le jeune va s'investir à fond dans son service citoyen pour prouver à ses parents que faire un service citoyen était une bonne décision.

Certains jeunes ont des traits de personnalité (en particulier la volonté) propices à une motivation de départ élevée et au maintien de cette motivation tout au long du service citoyen : « *Après je pense que c'est plus de ma personnalité parce que je me dis que si je prends un engagement, il faut que je le tienne. Ce n'est pas qu'on m'a fait sentir que je devais absolument tenir mes engagements, mais c'est plus dans ma personnalité, je me dis que si je me suis engagé quelque part, je ne vais pas du*

jour au lendemain arrêter ou ne plus venir » (Shirley). L'ouverture d'esprit forge également une motivation dès le départ du service citoyen ; la découverte (découvrir d'autres cultures, d'autres histoires de vie, un métier, etc.) étant par essence au cœur du service citoyen.

À l'inverse, pour d'autres jeunes (en particulier des jeunes moins volontaires pour toute une série de raisons, dont une fragilité psychologique), la motivation est parfois dure à maintenir pendant les six mois de service citoyen : « *Puis tu as le jeune qui abandonne en cours de service citoyen parce qu'il rechute. Il y a une jeune, elle a arrêté parce qu'elle s'est à nouveau fait hospitaliser, que ce soit par rapport à des troubles psychiatriques ou des troubles alimentaires* » (responsable de promotion).

Opportunités, construction identitaire et influence d'acteurs hors service citoyen

Les opportunités et la construction identitaire contribuent directement au changement (sans passer par l'intermédiaire de la motivation). Les opportunités, particulièrement en matière d'emploi, peuvent changer la situation du jeune en service citoyen. Par exemple, un jeune pendant son service citoyen peut repérer (ou se voir proposer) une offre d'emploi dans la structure d'accueil où il effectue sa mission. Par ailleurs, la tranche d'âge 18-25 ans est une période de la vie où le jeune est toujours en construction identitaire, se remet en question ou interroge ses envies. Par exemple, Renaud, fort isolé avant son service citoyen, se remettait déjà en question par rapport à cet isolement. Il estime que le service citoyen « *a accéléré cette remise en question et a justement donné des outils par rapport à cette remise en question* ». Au bout du compte, Renaud resocialise. Ou encore Clothilde et Anne, qui avaient des envies bien définies à propos de leur projet professionnel et que le service citoyen a confortées. Comme le rapporte le directeur général, un des paris du service citoyen est que « *la confrontation au réel et aux autres marque encore les jeunes dans leur malléabilité de jeunes en construction, tant et si bien qu'ils pourront s'ouvrir* ». Ce processus de construction identitaire peut également jouer en défaveur de l'émergence de changements : comparant leur situation de jeunes en service citoyen à celle de leurs amis (aux études ou en emploi pour la plupart), ces jeunes peuvent se sentir à la marge et décrocher du service citoyen.

Enfin, des acteurs qui ne font pas partie de la Plateforme pour le service citoyen ou des organismes qui accueillent les jeunes en mission ont parfois une contribution directe sur les changements observés pour des jeunes en service citoyen. Par exemple :

- Des jeunes qui sont accompagnés par un spécialiste en santé mentale (psychologue, psychothérapeute) et par la responsable de suivi individuel de la Plateforme gagnent en confiance, en bien-être, grâce au travail combiné des deux intervenants. Des proches (conjoint, parents, amis) participent au développement personnel du jeune pendant son service citoyen, au même titre que les différentes activités et les intervenants du service citoyen ;
- Le service citoyen apparaît comme un déclencheur à la formation d'un projet désirable et les proches (parents, conjoints par exemple) donnent au jeune la force de concrétiser les étapes de son projet : « *Je pense que l'élément déclencheur qui m'a permis de trouver ma voie c'est le service citoyen mais ce qui m'a permis de tenir, ce sont les personnes qui me soutiennent et qui me permettent d'avancer* » (Antonio). Parfois, ce sont les proches qui proposent des projets désirables au jeune et le service citoyen est le facilitateur de la concrétisation des premières étapes de ce projet ;
- Des jeunes se voient proposer des projets désirables par un conseiller scolaire en orientation, un conseiller du CPAS ou du Forem ; tantôt le service citoyen permet de confirmer ou d'infirmer la désirabilité de ce projet, tantôt il ne contribue pas du tout à la formation de ce projet désirable ;

- Libérés des obligations de recherche active d'emploi par le Forem, les jeunes se sentent plus sereins (diminution de la charge mentale inhérente à la recherche d'emploi). Ici, le facteur externe, seul (sans le service citoyen), contribue directement au changement (se sentir mieux).

4.7.4. Un facteur hybride : les autres jeunes de la promotion

Au même titre que les facteurs de support et les facteurs externes, les autres jeunes de la promotion contribuent aux changements observés chez un jeune. Cattonar *et al.* (2016), dans leur étude sur des jeunes en difficulté et ayant connu une inflexion positive, classent ces jeunes dans les « *autrui significatifs* », en pointant leur influence importante dans le maintien de la participation des jeunes et l'émergence de changements.

Ces autres jeunes constituent-ils un facteur de support (facteur lié à la mise en œuvre du service citoyen) ou un facteur externe (facteur hors service citoyen) ? Ces jeunes ne font pas partie du personnel qui met en œuvre le service citoyen (l'équipe pédagogique de la Plateforme et le tuteur et les collègues du jeune en mission) – on pourrait dès lors ne pas les considérer en tant que facteur de support – et ils ne sont pas non plus en dehors du service citoyen puisqu'ils en sont les participants – on pourrait donc ne pas non plus les considérer comme facteur externe. Nous décidons de classer les autres jeunes dans une catégorie particulière, les facteurs « hybrides ».

Encadré 20 : Facteur hybride : les autres jeunes de la promotion

Le cadre bienveillant instauré par l'équipe pédagogique et la personnalité ouverte et à l'écoute de la majorité des jeunes dans les promotions du service citoyen contribuent directement et indirectement (via la motivation) aux changements pour des jeunes en service citoyen.

En discutant avec les autres jeunes de la promotion et en recevant leurs encouragements, des jeunes reprennent confiance en l'avenir, se dévoilent, s'ouvrent à d'autres situations ou d'autres opinions, s'intègrent à un groupe ou changent leurs habitudes :

« *En discutant avec les jeunes parce qu'il y en a beaucoup qui sont en couple aussi ou qui voudraient l'être ou qui ont eu des expériences, ça m'a aidée. Je me suis dit : ce n'est pas insurmontable de construire une vie à deux et de vivre en couple* » (Barbara, sur ses problèmes de couple).

« *Un jeune, grâce au cadre bienveillant instauré durant la semaine d'intégration, a fait son coming out. Le fait que ce jeune ait osé faire son coming out a encouragé d'autres jeunes à s'exprimer sur des sujets qui leur tiennent à cœur comme le harcèlement à l'école* » (responsable de promotion).

« *Interviewer : est-ce que tu penses que c'est aussi grâce aux autres jeunes de la promotion que toi tu t'es un peu ouvert davantage ? Tony : Oui. Ils essaient de discuter avec tout le monde. Donc, ça permettait vraiment de s'ouvrir* ».

« *J'ai eu un coup de mou pendant mon service citoyen mais les autres jeunes de ma promotion m'ont encouragé pour continuer* » (Pierre).

4.7.5. Conclusion

La motivation est communément identifiée comme facteur externe contributif au changement par les jeunes et les collaborateurs de la Plateforme rencontrés en entretien. Elle peut naître de situations insatisfaisantes diverses qui provoquent un désir de changement. De nombreux jeunes ont d'ailleurs pointé leur volonté de changement, leur motivation à « *s'en sortir* » comme un élément nécessaire à l'émergence de changements. À ce propos, la directrice opérationnelle rapporte un témoignage éloquent d'un jeune : « *Moi je m'attendais à ce que les choses changent toutes seules. En fait, ce que je me suis rendu compte c'est que non, en fait, il faut y mettre du sien* ». *A contrario*, un jeune

rencontré en entretien et qui présentait une faible motivation à participer à un service citoyen en a tiré peu d'avantages. La motivation (et la participation active qui en découle) peut dès lors être plausiblement considérée comme un facteur nécessaire à l'émergence des changements. Nécessaire certes, mais probablement rarement suffisante pour générer des changements. L'apport du service citoyen (facteurs de support) et/ou des facteurs externes ou hybrides (le soutien d'un proche, l'accompagnement d'un travailleur social, l'apport des autres jeunes) se combinent souvent avec la motivation du jeune pour aboutir à des changements.

La motivation est souvent présente chez les jeunes dès le départ du service citoyen. Le caractère volontaire de l'inscription en service citoyen y est pour beaucoup. Pour les autres jeunes, qui arrivent en service citoyen avec une motivation faible ou absente (ou peu alignée aux attentes du service citoyen)¹¹², il s'agit pour l'équipe pédagogique de la stimuler : le simple fait de la demander, de l'évoquer ne suffit pas. Les entretiens montrent que la motivation se construit et se maintient sous certaines conditions. En particulier, des facteurs de support (des activités du service citoyen) et des facteurs externes et hybrides (le soutien des proches, les dispositions et discours des institutions par exemple) influencent grandement le niveau de motivation (et sa stabilité ou son évolution dans le temps).

Enfin, plusieurs collaborateurs de la Plateforme s'interrogent sur le maintien de la motivation dans les conditions générales d'accès au dispositif, jugeant qu'elle est en soi un critère de sélection, avec une dimension « élitiste » et que, dans ce sens, elle va à l'encontre du principe d'ouverture universelle du service citoyen.

4.8. DE QUELLE MANIÈRE LES CHANGEMENTS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL, DE CITOYENNETÉ ENGAGÉE, DE SOLIDARITÉ ET DE COHÉSION SOCIALE S'ARTICULENT-ILS ?

Dans le cadre de l'analyse de contribution, une première théorie du changement a rapidement été dessinée. La figure a été réalisée sur la base d'un corpus politico-administratif diversifié : guides de mise en œuvre du service citoyen élaborés par la Plateforme, rapports d'activités de la Plateforme, notes au Gouvernement wallon sur le lancement du service citoyen en Wallonie, conventions-cadres pour le lancement d'un service citoyen en Wallonie, etc. (cf. encadré 5 *supra* pour la liste complète des documents consultés). La mobilisation de deux théories s'est ajoutée à l'exploitation du corpus : la théorie du comportement planifié et la théorie de la reconnaissance. Ces théories ont été mobilisées dans une visée heuristique : il s'agissait de renforcer la plausibilité de chemins d'impact attendus déjà repérés dans les documents consultés ou d'en découvrir de nouveaux. Les chemins d'impact attendus représentent les changements directs et indirects que les activités du service citoyen contribuent à faire émerger chez le jeune, ainsi que l'articulation entre ces changements.

Le résultat de la consultation des documents et de la mobilisation des deux théories a abouti à la théorie du changement ci-dessous.

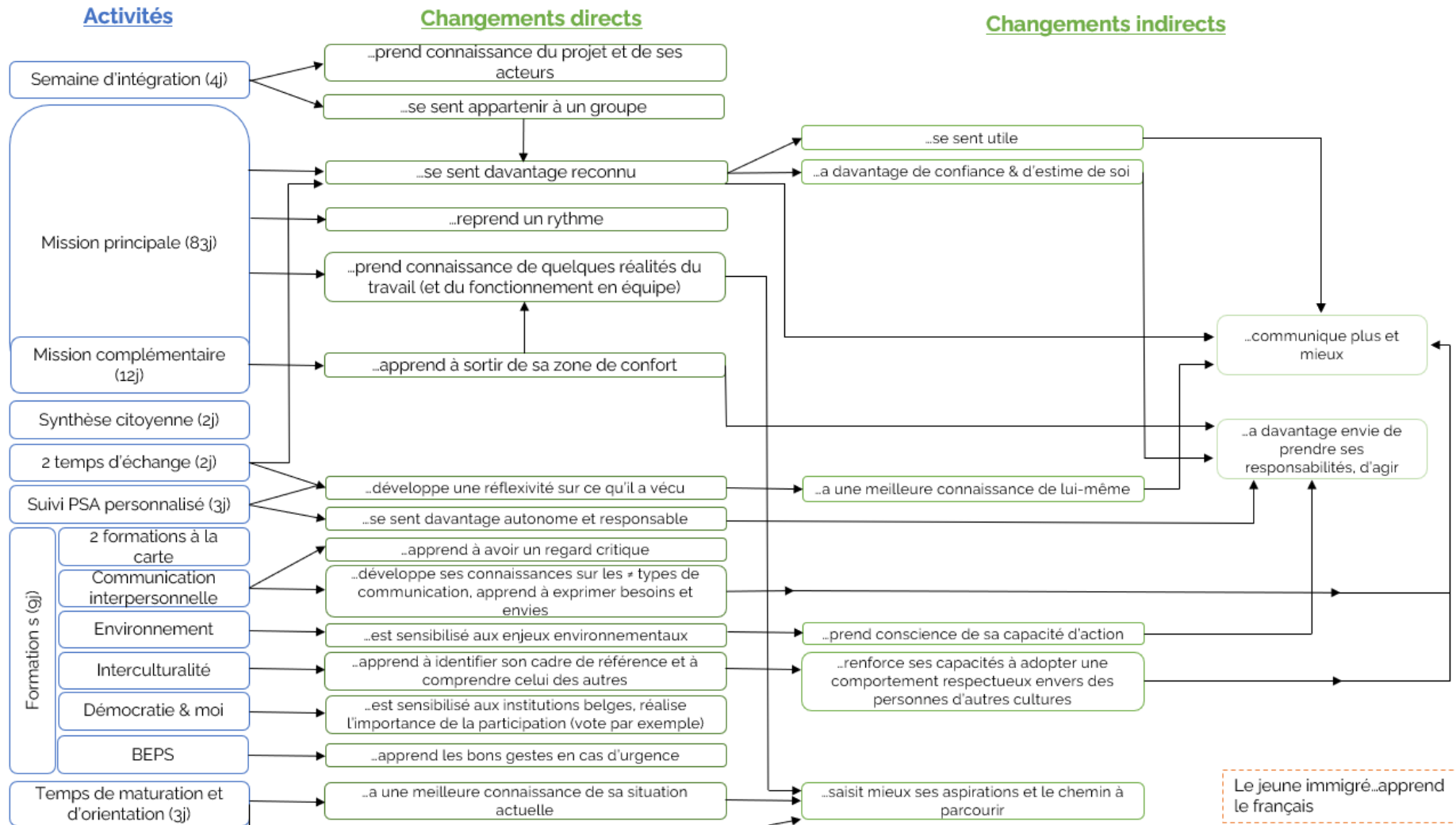
La théorie du changement initiale liste quinze changements directs. Les changements directs sont ceux expérimentés par les jeunes grâce à la contribution d'une ou de plusieurs activités du service citoyen (par exemple, grâce à la mission, le jeune retrouve un rythme). Les changements indirects

¹¹² Alors que, d'une part, la motivation est mentionnée dans le guide pédagogique comme un élément dont il faut vérifier la présence chez le jeune qui souhaite débiter un service citoyen et que, d'autre part, la Plateforme reconnaît que la motivation est nécessaire à l'émergence de changements, des collaborateurs de l'équipe pédagogique déclarent avoir accepté des jeunes avec une motivation faible ou peu alignée avec les attentes du service citoyen afin de pouvoir atteindre les objectifs chiffrés de nombre de jeunes ayant débuté un service citoyen.

ont pour antécédents des changements directs. Par exemple, la formation « Communication interpersonnelle » a contribué à augmenter les compétences du jeune en matière de communication assertive (changement direct) ; grâce à ces nouvelles compétences, il communique plus et mieux (changement indirect). Le corpus consulté ne précise pas comment les changements directs contribuent aux changements indirects.

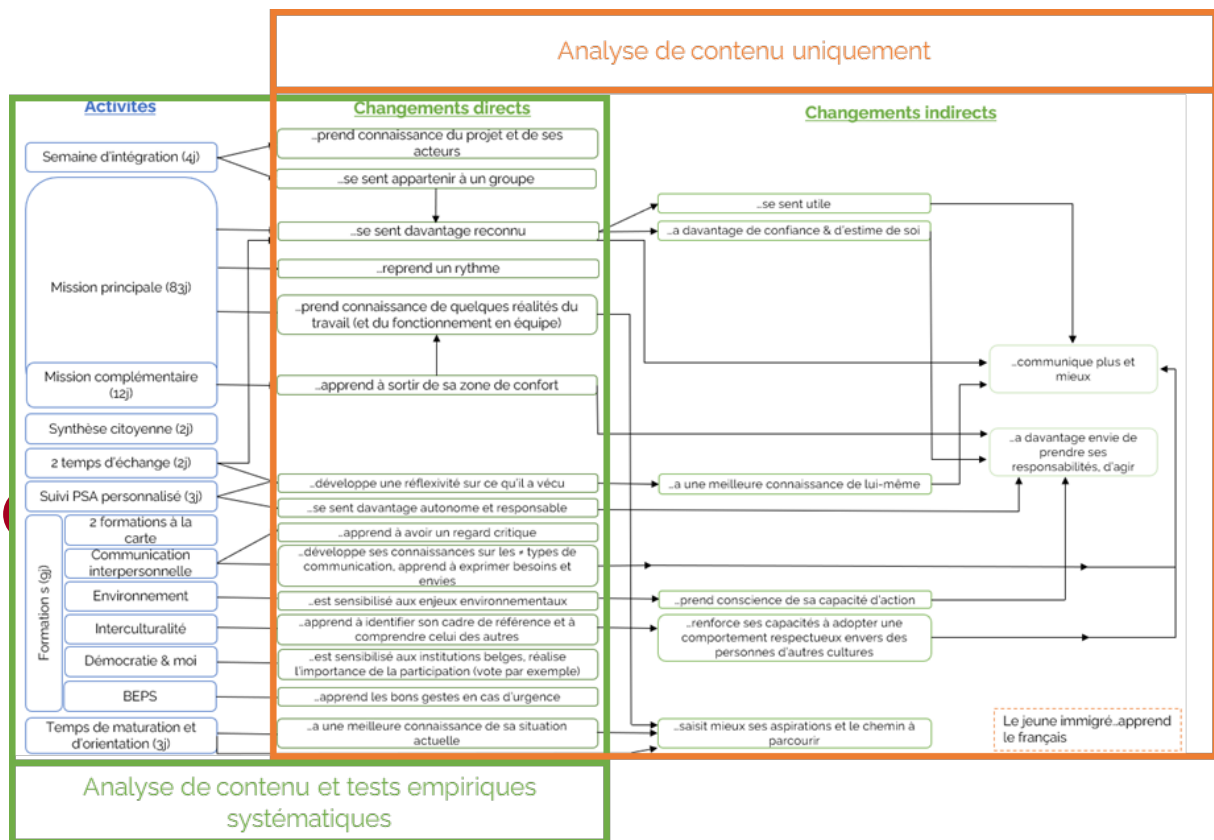
Cette première théorie du changement a ensuite été empiriquement *challengeée*. C'est lors d'allers et retours réguliers entre collecte et analyse du matériau que la théorie du changement initiale a été testée. La collecte s'est matérialisée par des entretiens avec les collaborateurs de la Plateforme (responsables de promotion, responsables de suivi individuel, directeur général, directrice opérationnelle et pédagogique) et avec des jeunes ayant participé à un service citoyen (neuf qui venaient de le terminer et neuf qui l'avaient terminé depuis environ six mois, pour avoir des changements à long terme). L'analyse s'est essentiellement reposée sur de l'analyse de contenu et sur la mise en œuvre de tests empiriques systématiques (cf. section 3.5 sur l'analyse de contribution).

Figure 15 : Théorie du changement initiale



Les changements directs de cette théorie initiale et la contribution des activités du service citoyen à ces changements ont fait l'objet d'une analyse de contenu et de tests empiriques systématiques (cf. figure 16). On peut donc tirer des conclusions plausibles sur la contribution des activités du service citoyen aux changements directs (encadrement vert). En revanche, les articulations entre les changements directs et indirects (encadrement orange) ont fait uniquement l'objet d'une analyse de contenu (pas de tests empiriques). Pourquoi ? D'une part, en matière d'évaluation, les changements directs sont les plus utiles à investiguer, car il s'agit des changements pour lesquels le service citoyen a potentiellement l'influence la plus forte. D'autre part, il s'est rapidement avéré pendant les entretiens que le matériau révélait une multiplicité de changements directs et indirects donc un vivier potentiel très important d'articulations entre changements à tester. Identifier et tester empiriquement la validité de toutes les articulations entre changements directs et indirects et des alternatives possibles aurait nécessité une récolte de matériau encore plus conséquente que celle réalisée. Enfin, l'élaboration rétrospective des articulations entre changements directs et indirects, qu'elle soit réalisée en entretien par le jeune ou par les collaborateurs de la Plateforme, est une démarche intellectuelle complexe. Par exemple, élaborer de manière plausible que « le changement A, associé aux facteurs B et C, a généré le changement D » nécessite une grande réflexivité des acteurs concernés par ces changements.

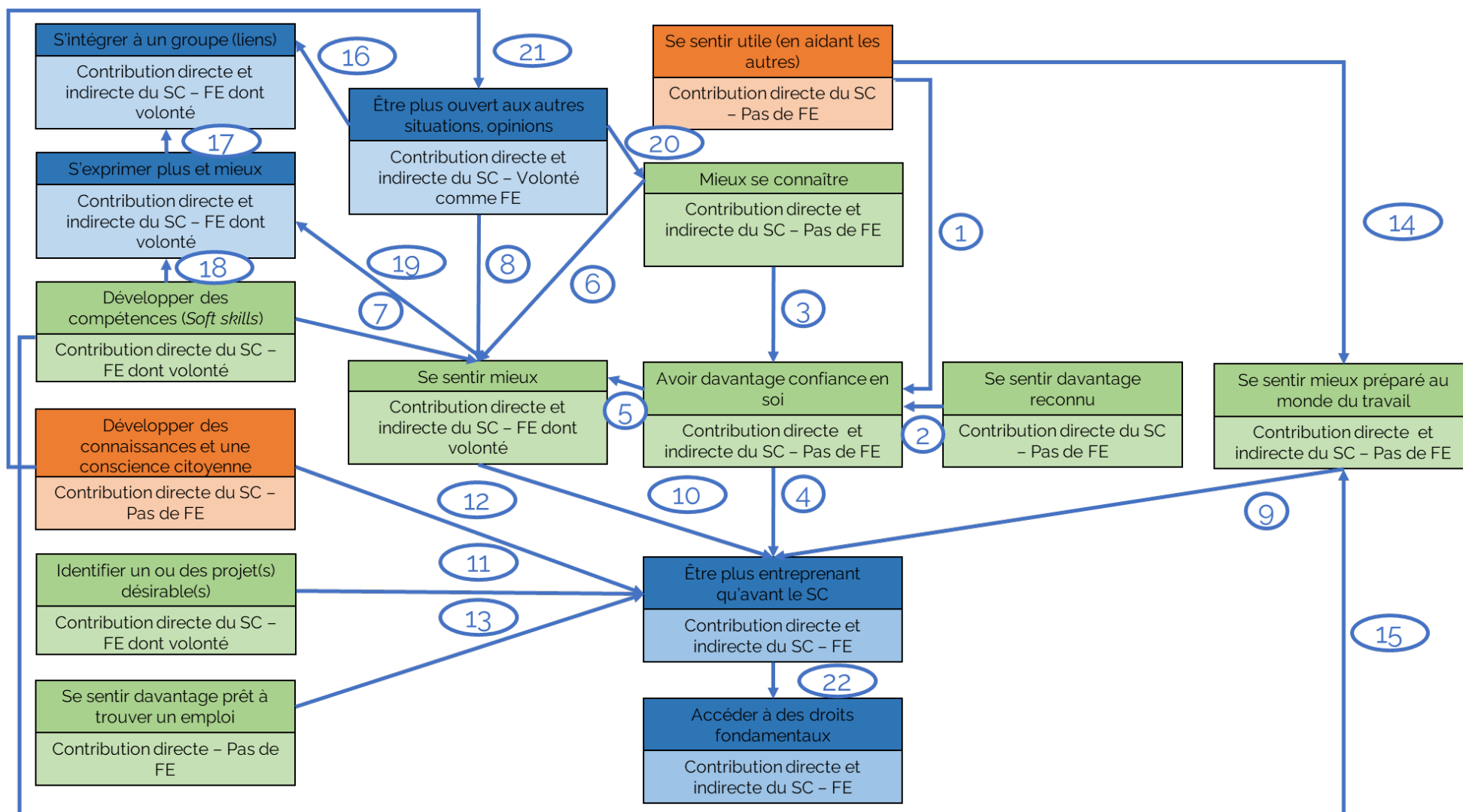
Figure 16 : Analyse de la théorie du changement initiale



La théorie du changement finale est le résultat des modifications apportées à la théorie du changement initiale à la suite de la mise en œuvre de l'analyse de contenu et des tests empiriques. Par rapport à la figure de la théorie du changement initiale, la figure de la théorie du changement finale (cf. figure 17) est délestée des activités du service citoyen. Garder sur la figure l'ensemble des activités du service citoyen et leurs multiples contributions directes à des changements l'aurait rendue illisible. Le lecteur qui souhaite savoir comment le service citoyen (et les facteurs externes

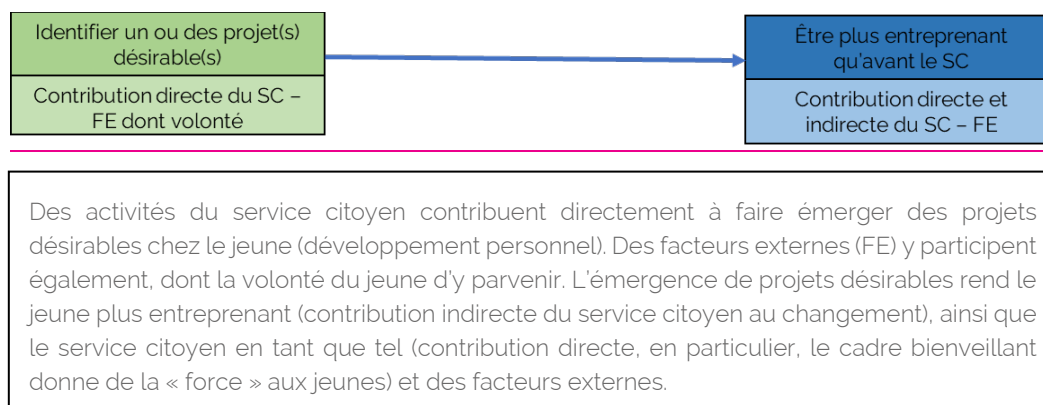
au service citoyen) contribue(nt) directement aux changements est invité à parcourir les réponses aux questions de recherche relatives au développement personnel, à la citoyenneté engagée et à la solidarité ainsi qu'à la cohésion sociale (Questions 4 à 7). Pour cette partie de la théorie finale (non affichée sur la figure), les contributions des activités du service citoyen aux changements pour le jeune peuvent être considérées comme robustes sur le plan scientifique. En revanche, les articulations entre changements directs et indirects ayant reposé uniquement sur une analyse de contenu, la figure 17 et son commentaire sont à considérer comme un exposé imparfait présenté à titre strictement indicatif.

Figure 17 : Théorie du changement finale (hors contribution des activités du service citoyen aux changements directs)



La figure 17 représente les contributions des changements directs aux changements indirects et l'éventuelle influence de facteurs externes. Un même changement peut à la fois être qualifié de direct et d'indirect : la participation au service citoyen peut directement contribuer à un changement (il sera alors qualifié de changement direct) ou indirectement (ce même changement sera alors qualifié d'indirect), par l'intermédiaire d'un autre changement. Les changements en vert sont liés au développement personnel, en orange à la citoyenneté engagée et à la solidarité, en bleu à la cohésion sociale.

Grille de lecture – exemple :



Lecture :

- Trois changements directs contribuent à améliorer la confiance en lui du jeune : (1) en voyant concrètement le résultat de son travail (se sentir utile), le jeune retrouve davantage une place dans la société et cela lui rend de la confiance ; (2) la reconnaissance qu'il reçoit par rapport au travail accompli (et qui vient essentiellement des collègues et du tuteur de la mission) renforce sa confiance ; (3) En apprenant à mieux se connaître (en particulier en identifiant leurs forces), des jeunes prennent confiance en eux ;
- Mieux se connaître passe par (20) une plus grande ouverture aux autres opinions, aux autres situations : en comparant sa situation, ses opinions à celles des autres jeunes, le jeune en apprend plus sur les siennes ;
- L'amélioration de la confiance en soi du jeune contribue à deux autres changements : (4) le jeune est plus entrepreneurial ; (5) le jeune est moins stressé et globalement mieux dans sa peau ;
- En plus de l'augmentation de la confiance en soi, trois autres changements contribuent à améliorer le moral du jeune : (6) la meilleure connaissance que le jeune a de lui-même (par exemple, mieux prioriser ses problèmes aide à ne pas tout attaquer de front), (7) les compétences comportementales qu'il développe (par exemple, savoir communiquer de façon assertive) et (8) son ouverture plus grande aux autres situations, aux autres opinions (il accepte mieux les autres opinions sans s'entêter, s'énervier pour convaincre que la sienne est la seule valide) ;
- Être plus entrepreneurial est influencé par plusieurs autres changements : le point central semble être l'augmentation de la confiance en soi, mais d'autres changements jouent un rôle : (9) les jeunes qui se sentent mieux préparés à travailler ou (13) davantage prêts à trouver un emploi postulent davantage par exemple ; (10) les jeunes qui se sentent mieux dans leur peau sont plus actifs ; (11) avoir pu identifier un projet désirable motive à le mettre en œuvre ;

(12) ceux qui développent une conscience citoyenne agissent aussi parfois davantage (par exemple, réaliser qu'on produit beaucoup de déchets amène parfois à des initiatives en matière de réduction de déchets) ;

- Le développement d'une conscience citoyenne (21) rend plus ouvert aux autres opinions, situations : par exemple, réaliser les difficultés des demandeurs d'asile participe à une ouverture plus grande sur leur situation ;
- « Se sentir mieux préparé au monde du travail » trouve régulièrement deux antécédents : (14) se sentir utile (les jeunes voient que dans leur travail en mission, ils sont capables de réaliser des tâches utiles, travailler devient plus accessible) ; (15) développer des compétences comportementales (le développement de compétences de travail en équipe rassure le jeune sur sa capacité à travailler) ;
- L'analyse de contenu a identifié deux changements préalables à « s'intégrer à un groupe » : (16) les jeunes qui s'ouvrent plus aux autres situations, opinions s'intègrent plus facilement dans un groupe ; (17) ceux qui s'expriment plus et mieux vont plus facilement s'intégrer à un groupe ;
- Des jeunes qui s'expriment plus et mieux y parviennent grâce à (18) un développement de leurs compétences en communication et (19) un moral amélioré qui donne naturellement l'envie de communiquer davantage ;
- « Être plus entreprenant » facilite (22) l'accès à des droits fondamentaux (droit à un emploi décent, droit à une formation, etc.).

Pour conclure sur cette figure présentant une articulation des changements rapportés par des jeunes en service citoyen et par les collaborateurs de la Plateforme, notons que chaque jeune a un vécu singulier de son service citoyen, chaque jeune a expérimenté ses propres changements et articulations de changements. Il existe certes des articulations communes, mais faire la synthèse de l'ensemble des changements vécus par les jeunes et de leurs articulations dans une seule figure invisibilise une partie de la diversité des situations individuelles.

5. Conclusions et recommandations

La finalité de cette évaluation était d'apprécier dans quelle mesure les quatre objectifs opérationnels du service citoyen et son principe fondamental ont été atteints : favoriser le développement personnel des jeunes, encourager l'exercice d'une citoyenneté engagée, renforcer la solidarité, augmenter la cohésion sociale et pratiquer un brassage social et culturel.

5.1. CONCLUSIONS

Le service citoyen favorise-t-il le **développement personnel** des jeunes ? Au moment de débiter leur service citoyen, 43% des jeunes ne se sentent pas bien sur le plan personnel. Un changement majeur de la participation des jeunes au service citoyen est l'amélioration de leur moral.

Plus de 90% des jeunes estiment que le service citoyen leur a apporté une meilleure connaissance d'eux-mêmes et de nouvelles compétences. La meilleure connaissance de soi-même se traduit en particulier par une meilleure priorisation et une relativisation des problèmes. Quant aux compétences développées, elles sont transférables dans de nombreux contextes car il s'agit de compétences organisationnelles, du sens des responsabilités, de compétences de travail en équipe et de compétences en communication. Pour ces dernières, les jeunes ont une meilleure capacité à exprimer leur point de vue au terme de leur service citoyen.

Les jeunes progressent significativement sur l'impression qu'ils ont de pouvoir influencer les choses et sur leur confiance en eux. Ces deux propositions, auxquelles s'ajoute la capacité des jeunes à exprimer leur point de vue, sont celles qui ont les niveaux de départ les plus bas et donc pour lesquelles les marges de progression sont les plus importantes. Pour les autres propositions testées, il n'y a pas de changement significatif sur le plan statistique.

Avant de débiter leur service citoyen, près de deux jeunes sur trois (64%) ont une idée de leur projet personnel. Après leur service citoyen, ils sont 82% à avoir une idée de ce qu'ils vont faire. Dans un contexte où la part des *NEETs* (ni en emploi, ni en formation, ni aux études) reste importante en Wallonie (11,9% des 18-24 ans en Wallonie selon l'Enquête sur les forces de travail de 2021), cette augmentation de 18 points de pourcentage est significative. Lorsque les jeunes sont interrogés sur le registre strictement professionnel de leur projet, 65% d'entre eux estiment que leur projet s'est précisé à la suite de leur participation au service citoyen. Plusieurs jeunes et les collaborateurs de la Plateforme rencontrés en entretien ont évoqué l'identification d'un ou de plusieurs projets désirables comme un changement majeur du service citoyen. Dans une certaine mesure, le service citoyen est donc un outil efficace d'élaboration ou de clarification du projet personnel du jeune (qui inscrit souvent son projet personnel dans un registre professionnel).

Enfin, les jeunes qui ont fait un service citoyen se sentent davantage prêts à chercher un emploi après le service citoyen qu'avant. Ils sont également plus confiants sur leur chance de trouver un emploi. Des jeunes affirment se sentir mieux préparés à travailler grâce à leur participation au service citoyen.

Le service citoyen encourage-t-il l'exercice d'une **citoyenneté engagée** et renforce-t-il la **solidarité** ? Si on s'en tient à l'obligation de moyens (et non de résultats) que la Plateforme assigne à son objectif de citoyenneté, on peut raisonnablement conclure que l'objectif est atteint : la Plateforme a mis en place des activités pour que le jeune change en matière de citoyenneté engagée. Citons par exemple les cinq formations à thématique obligatoire ou les formations à la carte qui, à des degrés divers, sont liées à la citoyenneté ou encore certaines missions qui intègrent une dimension citoyenne importante (les missions dans les centres d'accueil FEDASIL, par exemple). L'évaluation

de résultat menée par l'IWEPS va au-delà de l'obligation de moyens que la Plateforme s'assigne : il ne s'agit pas de savoir si la Plateforme met en œuvre des activités pour que le jeune change mais plutôt de savoir si le jeune change. En la matière, les deux indicateurs de changement testés dans les questionnaires ne montrent pas de progression significative. Précisons que ces deux indicateurs forment une liste fermée et partielle de changements en matière de citoyenneté engagée¹¹³. Lors des entretiens, les jeunes et collaborateurs de la PSC ont eu la possibilité de s'exprimer librement et quelques changements ont été mentionnés : des jeunes développent leur connaissance et leur conscience citoyenne et se reconnectent aux autorités.

Sur le plan de la solidarité, définie en obligation de résultat par la Plateforme, les trois indicateurs testés dans les questionnaires ne montrent pas de progression significative. C'est l'essence même du service citoyen que de se mettre au service de la collectivité, des plus fragiles, des plus démunis. Les niveaux de départ des indicateurs de solidarité étaient donc élevés et laissaient une marge de progression faible. La difficulté pour les jeunes de prendre conscience de changements en matière de solidarité explique aussi peut-être cette absence de changement significatif. Toutefois, les entretiens avec les jeunes et les collaborateurs de la Plateforme ont mis en évidence « *le sentiment d'être utile* » en aidant les autres comme changement majeur sur le plan de la solidarité.

Le service citoyen augmente-t-il la **cohésion sociale** ? Pour des jeunes *NEETs* et/ou des jeunes qui sont restés isolés pendant les périodes de confinement, le service citoyen a été l'occasion de recréer du lien social (nouvelles amitiés entre jeunes d'une même promotion, rencontres enrichissantes en mission, etc.) et de s'ouvrir à d'autres opinions, d'autres situations que la leur. Les problèmes de communication sont en partie résorbés pour des jeunes qui, au terme de leur service citoyen, s'expriment plus et mieux.

Grâce à une capacité augmentée à prendre des initiatives, des jeunes sont plus entreprenants au sortir de leur service citoyen : ils se remettent à chercher un emploi, font des démarches pour reprendre des études ou une formation, retournent faire du bénévolat.

Enfin, la participation à un service citoyen contribue pour plusieurs jeunes à faciliter leur accès à des droits fondamentaux : au terme de leur service citoyen, plusieurs jeunes rencontrés en entretien ont (re)trouvé un travail, repris des études, débuté une formation, ouvert un accès à l'aide sociale (qu'il s'agisse d'une allocation, d'un accompagnement ou d'autres formes d'aide sociale), trouvé un logement décent ou amélioré leur santé grâce au service citoyen. Des statistiques générales étayent ces constats qualitatifs en matière d'accès à des droits fondamentaux : alors qu'au moment de s'inscrire à leur service citoyen, plus de huit jeunes sur dix sont en situation de *NEETs*, six mois après la fin de leur service citoyen, 74% des jeunes déclarent être soit en emploi (29%), soit en formation/étude (41%), soit dans un programme de volontariat (4%). Les autres jeunes déclarent être soit en incapacité de travail (2%), soit en recherche d'emploi ou de formation (24%)¹¹⁴. L'analyse de ces statistiques ne peut cependant pas aboutir à la conclusion que tous les changements de situation des jeunes (entre le moment où ils débutent leur service citoyen et six mois après son terme) sont à mettre au crédit de leur participation au service citoyen.

Dans quelle mesure la **mixité** de genre, sociale et culturelle est-elle rencontrée au sein des promotions du service citoyen ? Pour favoriser la découverte de l'altérité par le brassage (c'est-à-dire l'interaction entre jeunes d'une même promotion et qui sont différents), la Plateforme mise sur la mixité : en théorie, elle doit constituer des promotions de 25 jeunes aux profils variés en associant

¹¹³ Interroger par questionnaire oblige à faire des choix pour limiter le temps de passation et augmenter ainsi les taux de réponse.

¹¹⁴ Sources : comparaison « avant-après », IWEPS ; rapport d'activité 2021, Plateforme pour le service citoyen.

à des critères de profilage des valeurs vers lesquelles chaque promotion doit tendre (par exemple, 50% de femmes dans chaque promotion). D'après le guide pédagogique de la Plateforme, organiser la mixité dans les promotions n'est possible que si le nombre de jeunes qui souhaitent s'inscrire à une promotion est supérieur aux 25 places disponibles dans la promotion. Or, pendant la période d'évaluation, les promotions ont en moyenne été composées de seize jeunes et n'ont jamais compté plus de 25 jeunes. La condition nécessaire pour organiser la mixité des promotions (avoir plus de 25 jeunes qui veulent s'inscrire à une promotion) n'étant pas rencontrée, celle-ci n'est pas organisée par les responsables de promotion selon les critères de mixité que la Plateforme a édictés dans son guide pédagogique. Toutefois, des responsables de mobilisation de la Plateforme, épaulés par des ambassadeurs, sont actuellement chargés, d'une part, de sensibiliser une diversité d'institutions par lesquelles les jeunes « *transitent* » afin d'inciter ces institutions à communiquer sur le service citoyen auprès de leurs usagers et, d'autre part, d'informer directement les jeunes. L'action des responsables de mobilisation et des ambassadeurs est donc prépondérante pour aboutir à une certaine forme de mixité dans les promotions. Renforcer leur action pourrait contribuer à attirer plus de jeunes, avec des profils diversifiés, favorisant ainsi l'atteinte de l'objectif de mixité – telle que définie dans le guide pédagogique – au sein des promotions.

Selon plusieurs responsables de promotion de la Plateforme, ne pas organiser la mixité selon les principes édictés dans le guide pédagogique ne veut pas dire que la mixité n'est pas présente au sein des promotions. Ils sont d'ailleurs d'accord pour dire que la mixité se fait « naturellement » dans les promotions, même si cette mixité n'est pas forcément le reflet de celle définie par les critères de profilage. Une majorité de jeunes partage d'ailleurs le point de vue des responsables de promotion : dans les questionnaires, 58% d'entre eux déclarent que leur promotion était composée de jeunes (très) différents. Les jeunes rencontrés en entretien mettent spontanément en évidence les mêmes différences que celles qui ont été proposées aux jeunes répondants dans les questionnaires, à savoir des différences de parcours scolaire ou professionnel, des différences culturelles, des différences de personnalité – introvertis ou extravertis –, des différences de valeurs ou d'opinion politique. La mixité – prérequis au brassage selon la Plateforme – semble donc présente au sein des promotions du service citoyen.

Quant au brassage, il est organisé par l'équipe pédagogique de la PSC, qui, durant les activités entre jeunes d'une même promotion, veille à créer des sous-groupes composés de personnes différentes et encourage l'interaction entre elles. Les missions sont également l'occasion pour des jeunes d'entrer en interaction avec des personnes différentes (pensionnaires d'une maison de repos ou demandeurs d'asile par exemple). Par ailleurs, les jeunes en service citoyen qui sont curieux, ouverts d'esprit, ont des dispositions naturelles au brassage.

De quelle manière les **facteurs externes au service citoyen** contribuent-ils aux changements observés chez les jeunes qui ont participé à un service citoyen ?

La motivation est communément identifiée comme un facteur externe contributif au changement par les jeunes et les collaborateurs de la Plateforme rencontrés en entretien. Elle peut naître de situations insatisfaisantes diverses qui provoquent un désir de changement matérialisé par une inscription au service citoyen. De nombreux jeunes ont d'ailleurs pointé leur volonté de changement, leur motivation à « *s'en sortir* » comme un élément nécessaire à l'émergence de changements. La motivation (et la participation active qui en découle) peut dès lors être plausiblement considérée comme un facteur nécessaire à l'émergence des changements. Nécessaire certes, mais probablement rarement suffisante pour générer des changements. La contribution du service citoyen, l'influence des autres jeunes de la promotion ou d'autres facteurs externes se combinent souvent avec la motivation du jeune pour aboutir à des changements. La motivation est souvent

présente chez les jeunes dès le départ du service citoyen. Le caractère volontaire de l'inscription en service citoyen y est pour beaucoup. Pour les autres jeunes, qui arrivent en service citoyen avec une motivation faible ou absente (ou peu alignée aux attentes du service citoyen), il s'agit pour l'équipe pédagogique de la stimuler : le simple fait de la demander, de l'évoquer, ne suffit pas. La motivation se construit et se maintient sous certaines conditions. En particulier, des facteurs de support (des activités du service citoyen) et des facteurs externes et hybrides (le soutien des proches, les dispositions et discours des institutions par exemple) influencent grandement le niveau de motivation (et sa stabilité ou son évolution dans le temps).

Enfin, plusieurs collaborateurs de la Plateforme s'interrogent sur le maintien de la motivation dans les conditions générales d'accès au dispositif, jugeant qu'elle est en soi un critère de sélection, avec une dimension « élitiste » et que, dans ce sens, elle va à l'encontre du principe d'ouverture universelle du service citoyen.

Pour plusieurs raisons, **ces différents enseignements ne constituent pas des jugements définitifs sur l'impact du service citoyen sur les jeunes**. D'abord, une partie importante des informations collectées durant cette évaluation font référence à la période de la crise sanitaire. Or, le service citoyen n'a jamais connu son déroulé classique pendant cette crise (par exemple, la semaine d'intégration, considérée par la Plateforme comme fondamentale à plusieurs égards, n'a pas pu se faire en résidentiel pendant une large partie de la crise sanitaire). Ensuite, le service citoyen n'est pas un dispositif « en vitesse de croisière ». Par exemple, l'antenne du Hainaut a été créée il y a à peine deux ans au moment où l'évaluateur rencontre ses travailleurs. Enfin, les méthodes d'évaluation mobilisées ne sont pas dénuées de biais. Pour la comparaison « avant-après », la présence probable d'un biais de désirabilité sociale sous-estime une partie des résultats ¹¹⁵ ; pour l'analyse de contribution, les résultats sont probablement en partie surestimés : les jeunes qui ont accepté de venir discuter de ce que le service leur a apporté étaient sans doute les plus satisfaits de leur expérience. Par ailleurs, l'incertitude qui pesait sur l'avenir du service citoyen au moment de la collecte de données (sera-t-il encore financé par le Gouvernement wallon au terme de la convention ?) et les nouvelles orientations proposées par les dirigeants de la Plateforme ont peut-être amené certains collaborateurs rencontrés en entretien à tenir un discours exagérément positif à propos de l'effet du service citoyen sur les jeunes.

5.2. RECOMMANDATIONS

Les résultats de l'évaluation tendent à montrer que le service citoyen, dans sa configuration actuelle, est profitable pour les jeunes qui s'y engagent, en particulier en matière de développement personnel et de cohésion sociale. Nous recommandons par conséquent au Gouvernement wallon de prévoir un financement du service citoyen sur le long terme.

Si l'intention est de basculer progressivement vers un service citoyen attirant une « masse critique de jeunes » (à l'instar du service civique en France par exemple), la voilure de certaines activités devra être revue et la durée, par jeune, de l'accompagnement de l'équipe pédagogique devra être réduite. La présente évaluation détaille les activités et les accompagnements pédagogiques qui aident le plus les jeunes. Elle fournit ainsi une aide à la décision déterminer ce qu'il faudrait garder du dispositif actuel et sous quelles modalités. Un travail a déjà été entrepris à la Plateforme dans ce sens pendant la période de l'évaluation.

¹¹⁵ Le biais de désirabilité sociale est probablement plus important dans les mesures « avant » (car le jeune peut avoir l'impression que ses réponses vont influencer son inscription et sa participation au service citoyen) que dans les mesures « après ». La différence « avant-après » est alors sous-estimée.

6. Références

Références politico-administratives

CESE Wallonie (2019), « Avis sur l'avant-projet de décret relatif à l'agrément d'un organisme chargé de la mise en œuvre du service citoyen en Wallonie », avis n°1421

CESE Wallonie (2019), « Avis d'initiative sur la mise en œuvre du service citoyen », avis n°1436

Conventions-cadre pour le lancement d'un service citoyen en Wallonie (2018-2020, 2020-2021)

Corps européen de solidarité, https://youth.europa.eu/solidarity/faq_fr

Déclaration de Politique Régionale 2017-2019 & Déclaration de Politique Régionale 2019-2024

Fédération des CPAS de l'Union des Villes et Communes de Wallonie (25 mars 2019), « Avis d'initiative sur l'avant-projet de décret relatif à l'agrément d'un organisme chargé de la mise en œuvre du service citoyen en Wallonie »

Finalités et objectifs généraux de la Plateforme et du service citoyen, Plateforme pour le service citoyen (2018)

Guide de l'équipe pédagogique de la Plateforme pour le service citoyen, Plateforme pour le service citoyen (2020)

Guide d'accueil des jeunes en service citoyen, Plateforme pour le service citoyen (2018)

Lois coordonnées sur la milice (30 avril 1962)

Loi portant le statut des objecteurs de conscience (3 juin 1964)

Loi relative à la relance économique et au renforcement de la cohésion sociale (2018)

Note au Gouvernement wallon sur le lancement du service citoyen en Wallonie (2018)

Plan de Relance de la Wallonie (2021-2024)

Rapports d'activités, Plateforme pour le service citoyen (2016-2021)

Statut de la Plateforme pour le service citoyen, annexe au Moniteur Belge (2007), http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_tsv/tsv_frame_all.pl

Références scientifiques et « grises »

Ajzen, I. (1991), « The Theory of Planned Behaviour », In: Organizational Behavior and Human Decision Processes 50, 179-211, University of Massachusetts, Academic Press, Inc

Bandura, A. (1986), « Social foundations of thought and action: A social cognitive theory », Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall

Becquet, V. *et al.* (2011), « L'expérience du service civil volontaire à Unis-Cité : quels enseignements pour le service civique ? », INJEP, coll. « Les Cahiers de l'action », numéro 34, Paris

Biard *et al.* (2019), « Les résultats des élections régionales et communautaires du 26 mai 2019 », in Courrier hebdomadaire du CRISP, 2019/9-10 (n°2414-2415), pp 5-138

BIEF s.a. (2016), « Lot 1 : Évaluation de la mise en œuvre de l'action Service Citoyen en Région de Bruxelles Capitale », COCOF

BIEF s.a. (2016), « Lot 2 : Évaluation des effets induits par l'action Service Citoyen sur les jeunes bruxellois participants », COCOF

Bigot *et al.* (2010), « Enquêtes en ligne : peut-on extrapoler les comportements et les opinions des internautes à la population générale ? », CREDOC, Cahier de recherche N°C273, décembre

Blairon, J. (2011), « Le service citoyen dans 'la logique de l'intérêt bien compris' », InterMag

Bourdieu, P. (1978), « La jeunesse n'est qu'un mot », Entretien avec Anne-Marie Métaillé, paru dans Les jeunes et le premier emploi, Paris, Association des Ages

Boussaguet *et al.* (dir.) (2010), « Dictionnaire des politiques publiques », Références, Presses de Sciences Po

Carré, P. (Ed.) (2001), « De la motivation à la formation », Paris : L'Harmattan

Cattonar *et al.* (2016), « Accompagner le changement dans les trajectoires biographiques de jeunes en rupture sociale : la motivation individuelle, solution ou question ? », Les Cahiers Dynamiques, 2016/1 N° 67 | pages 91 à 98

Charlet, L. (2015), « Vers un service citoyen en Belgique », Pour la solidarité – European think & do tank, Notes d'analyse, novembre, sous la direction de Stokkink, D.

Colin, A. (2014), « Le service civique. En quoi existe-t-il un décalage entre la volonté politique de mettre en place le service civique qui vise à favoriser l'engagement citoyen et l'usage du dispositif par les jeunes », Mémoire de l'Université de Rennes 1

Dansac *et al.* (2014), « Le service civique volontaire : un cadeau empoisonné pour les associations ? », Journées Internationales de Sociologie du Travail, Lille

Delahais *et al.* (2020), « Evaluators in transition », Zeitschrift für Evaluation, volume 19, issue 2, Waxmann Verlag GmbH

Delhahais, Th. & Lacaouette-Fougère, C. (2019), « Try again. Fail again. Fail better. Analysis of the contribution of 65 evaluations to the modernisation of public action in France », in Evaluation, SAGE, July

Delahais, Th. & Toulemonde, J. (2012), « Applying contribution analysis: Lessons from five years of practice », in Évaluation, SAGE

Enquête « Génération Quoi » (2016), <http://generation-quoi.rtbf.be/page/a-propos>

Eurostat Statistical Book (2012), Entrepreneurship determinants: culture and capabilities

Fall, K. (2015), « De quoi l'expression « le vivre-ensemble » est-il le nom ? Cartographie d'une notion », in Pluralité et vivre ensemble, les Presses de l'Université Laval

Farrell, G. *et al.* (2008), « Le bien-être pour tous. Concepts et outils de la cohésion sociale », Tendances de la cohésion sociale, numéro 20, Editions du Conseil de l'Europe

Fonder, M. (2020), « Un outil d'analyse des politiques publiques : le triangle des acteurs », Brèves de l'IWEPS N°2

Fougère, D. & Jacquemet, N. (2019), « Causal Inference and Impact Evaluation », in Economics and Statistics, 510-511-512, 181-200

Franssen, A. (2003), « Le sujet au cœur de la nouvelle question sociale », dans la Revue Nouvelle, décembre.

- Franssen, A. (2006) « L'Etat social actif et la nouvelle fabrique du sujet » ; In : As, La société biographique : une injonction à vivre dignement, L'Harmattan, Paris, p. 75-104
- Genestier, Ph. (2010), « La mixité : mot d'ordre, vœu pieux ou simple argument ? », in ERES | Espaces et sociétés, 2010/1 n° 140-141 | pages 21 à 35
- Gérardin, F. & Ronveaux, F. (2012), « Etude prospective relative à la place du Service Citoyen au sein du paysage associatif et institutionnel belge », Plateforme pour le Service Citoyen
- Girsef (2012), « Enquête rétrospective sur des parcours de jeunes ayant connu une « inflexion positive » », Rapport final, Volume 1 : L'analyse, UCLouvain
- Guigon, J. (2020), « Analyse coûts-bénéfices et modélisation économique du Service Citoyen en Belgique », Mémoire-projet en vue de l'obtention du diplôme de master en sciences de gestion à finalité spécialisée en Management des entreprises sociales et durables, année académique 2019-2020, ULiège
- Hooghe, M. & Wilkenfeld, B. (2007), « The Stability of Political Attitudes and Behaviors Across Adolescence and Early Adulthood: A Comparison of Survey Data on Adolescents and Young Adults in Eight Countries » ; in Journal of Youth and Adolescence, February
- Ihaddadène, F. (2016), « Le service civique crée-t-il un nouveau cadre de travail dans le secteur associatif français ? », in les pratiques professionnelles à l'épreuve des transformations du secteur non marchand, TEF, revue du Centre METICES, n°14
- Ipsos (2019), « Sondage de la population belge par rapport à l'instauration d'un service citoyen en Belgique », Soirée-débat pour les 10 ans du Service Citoyen, Bruxelles, mars
- Jacob, S. & Ouvrard, L. (2009), « Comprendre et entreprendre une évaluation participative. Guide de synthèse », Bibliothèque et Archives nationales du Québec
- Knoepfel *et al.* (2015), « Analyse et pilotage des politiques publiques », Québec, Presses de l'Université du Québec
- Krueger *et al.* (2000), « Competing models of entrepreneurial intentions », Journal of Business Venturing, Volume 15, Issues 5-6, September-November 2000, Pages 411-432
- La Plateforme pour le Service Citoyen asbl, Les membres du Réseau Solidarité asbl (2015), « Carte blanche pour un Service Citoyen », carte blanche publiée en septembre 2020 notamment dans La Libre Belgique, De Standaard, De Morgen, Het Nieuwsblad
- La Plateforme pour le Service Citoyen asbl (2020), « De la nécessité du Service Citoyen » (titre original), carte blanche publiée en septembre 2020 notamment dans Le Soir, La Libre Belgique, L'Echo, Moustique
- La Plateforme pour le Service Citoyen asbl (2020), « Le service citoyen en Europe : Comparaison des six programmes nationaux autonomes »
- Levasseur *et al.* (2010), « Inventory and Analysis of Definitions of Social Participation Found in the Aging Literature: Proposed Taxonomy of Social Activities », Soc Sci Med, December, 71(12): 2141-2149
- Manigart, Ph. (1983), « L'évolution des dépenses militaires en Belgique depuis 1900 », in Courrier hebdomadaire du CRISP, 1983/24 (n° 1009), pages 1 à 25
- Mayne, J. (2015), « Useful Theory of Change Models », Canadian Journal of Program Évaluation, 30.2, Fall, 119-142

Mayne, J. (2017), « Theory of Change Analysis : Building Robust Theories of Change », Canadian Journal of Program Evaluation, 32.2, Fall, 155-173

Organisation internationale du travail (2019), « Mesurer l'emploi décent des jeunes. Un guide sur le suivi, l'évaluation et les leçons des programmes du marché du travail. Note 5 : Méthodes d'évaluation d'impact des interventions sur l'emploi des jeunes », Bureau international du Travail, Genève

Perret, B. (1997), « L'évaluation des politiques publiques », Collection Repères, La Découverte

Plottu, B., Plottu, E. (2009), « Contraintes et vertus de l'évaluation participative », Revue française de gestion 2009/2 (n° 192), pages 31 à 58

Podsakoff *et al.* (2003), « Common Method Biases i Behavioral Research : A critical Review of the Literature and Recommended Remedies », Journal of Psychology, vol. 88 N° 5

Quadrant Conseil (2017), « L'analyse de contribution »

Quadrant Conseil (2019), « Identifier, formuler et tester des hypothèses causales »

Reynaud, M. (2016), « Le service civique volontaire, un dispositif d'affiliation sociale ? », Mémoire de Science Po Grenoble

Robins, R. & Trzesniewski, K. (2005), « Self-Esteem Development Across the Lifespan », in American Psychological Society, Volume 14, Number 3

Ronveau *et al.* (2019), « Le service citoyen en Belgique. 25 jeunes témoignent », Les éditions du CVB

Selod, H. (2005), « La mixité sociale : le point de vue des sciences économiques. Les gagnants et les perdants de la ségrégation », Caisse nationale d'allocations familiales, 2005/5, n°125, pp 25-38.

Shubert, J. & Wray-Lake, L. (2019), « Understanding stability and change in civic engagement across adolescence : A typology approach », in Developmental Psychology, July

Tignol, C. (2012), « Service citoyen, expression d'attentes de reconnaissance », dans la Revue Nouvelle, janvier

Tirot, G. (2008), « France anti-jeune, comment la société française exploite sa jeunesse », Ed Max Milo, Paris

Van de Velde, C. (2008), « Devenir adulte. Sociologie comparée de la jeunesse en France », PUF, Paris

Waserman, S. (2014), « Service civique : un nouvel engagement pour la jeunesse », Note n° 9 - Fondation Jean-Jaurès / Observatoire de l'action publique

Wells, A. J. (1988) « Self-esteem and optimal experience », In Csikszentmihalyi, M. & Csikszentmihalyi I. S. (Eds.), Optimal experience: Psychological studies of flow in consciousness (pp. 327-341). Cambridge University Press.

Zizek, S. (2010), « Un plaidoyer pour l'émancipation », Courrier international, numéro 1045, 9 novembre.



L'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS) est un institut scientifique public d'aide à la prise de décision à destination des pouvoirs publics. Autorité statistique de la Région wallonne, il fait partie, à ce titre, de l'Institut Interfédéral de Statistique (IIS) et de l'Institut des Comptes Nationaux (ICN). Par sa mission scientifique transversale, il met à la disposition des décideurs wallons, des partenaires de la Wallonie et des citoyens, des informations diverses qui vont des indicateurs statistiques aux études en sciences économiques, sociales, politiques et de l'environnement. Par sa mission de conseil stratégique, il participe activement à la promotion et la mise en œuvre d'une culture de l'évaluation et de la prospective en Wallonie.

Plus d'infos : <https://www.iweps.be>



2023